

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon ved bestilling av en uspesifisert reise.

### Dato

19.06.2017

### Saksnummer

2017-00397

### Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og ett barn med innkvartering på "Lucky Pegasos" Incekum/Avsallar i perioden 26.06.2016 - 03.07.2016. Totalpris kr. 13.121.

Klager var ikke fornøyd med:

Hotellstandarden generelt, feil type rom / leilighet, beliggenhet, feilbooking og ønskemål.

Klager gikk inn på Finn.no og søkte på Incekum/Avsallar og femstjerners hotell. Det som kom opp da var Lucky Pegasus fra Nazar. Klager anfører at han bestilte tur til Incekum/Avsallar, men havnet i Side. Klager hadde betalt ekstra for suite, men Pegasos World i Side hadde ikke suiter. Rommet var innrøkt. Klager hadde bestilt 5 stjerners, men kom til et 4 stjerners hotell.

Når klager søkte på Nazars hjemmeside på Incekum/Avsallar, kom Lucky Pegasos opp som alternativ. Her fremgikk det ikke at klager kunne havne på en annen plass enn det klager søkte på.

Klager krever refundert gebyr for å bytte hotell kr. 750, taxi til nytt hotell 100 euro, betalt for suite de ikke fikk kr. 1.000 og tap av en feriedag kr. 3.000, totalt kr. 5.750.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår ikke i markedsføringen av "Lucky Pegasos" at man har bestilt reise til et 5-stjerners hotell. Alle disse hotellene er imidlertid 5-stjerners ifølge Nazars egen bedømming. Følgende fremgår på deres hjemmeside:

## "Nazar Collection

Familiefavoritter med Nazars piratklubb, svømmekurs og ungdomsklubb. Nazar Collection er fellesbetegnelsen på våre egne hoteller hvor de fleste av våre gjester velger å bo. På disse hotellene tilbyr vi en omfattende guideservice som også inkluderer vår egen piratklubb, svømmekurs, danseskole og ungdomsklubb. Hotellene holder generelt en god standard og har mange fine fasiliteter for hele familien med en beliggenhet direkte på stranden, store bassengområder og vannsklier – et soleklart valg for en familieferie for store og små! Nazar Collection-hotellene tilbyr all den komfort, underholdning og aktiviteter som familien trenger i ferien – og selvsagt All Inclusive. Hotellene her har fire til fem N, noe som betyr at disse hotellene ikke har samme luksuriøse fremtoning som Premium Collection-hotellene. Dette avspeiles også i prisen."

Klager kontaktet guidene 27.06.2016 dagen etter ankomst. Guidene inspiserte rommet og bekreftet at det var korrekt romtype. Klager fikk tildelt en familiesuite som bestilt og som også fremgikk av billetten. Klager betalte ikke ekstra for en familiesuite, men systemet tilbyr automatisk en familiesuite når man bestiller for flere enn to personer på en uspesifisert reise. Guidene bekreftet at rommet ikke luktet røyk, men ev. litt innestengt og at det var nødvendig å åpne vinduene. Guidene sørget for ekstra rengjøring.

Klager var bestilte reisen via en ekstern hjemmeside, [www.finn.no](http://www.finn.no) som er en reiseportal som formidler reiser fra ulike reisearrangører. Nazar anfører at man først ser kortfattet informasjon om destinasjonen og hotellet. Klikker man videre, informeres det om at Nazar tar imot bestillingen og må kontaktes dersom man har spørsmål. Deretter havner man direkte på Nazars hjemmeside for bestilling. Om man klikker på "Mer informasjon om hotellet", havner man på neste side hvor det fremgår hva som menes med en en Lucky-reise. Nazar anfører at det her klart og tydelig fremgår at man kan havne på et av de 3 Pegasos hotellene de har. Dermed kan det ikke garanteres hvor man skal bo, i Side eller Incekum.

## "Lucky Pegasos

Uspesifisert hotell med All Inclusive!

Vil du reise på ferie med rabatt? Prøv da lykken med Lucky Pegasos! Når du bestiller Lucky Pegasos, havner du på ett av våre Pegasos-hoteller; enten Pegasos World i Side, eller Pegasos Resort eller Pegasos Royal i Incekum.

I prisen inngår naturligvis All Inclusive samt våre egne barneklubber. Alle Pegasos-hotellene har herlige bassenger og vannsklier og ligger like ved en herlig sandstrand. Du bestemmer reisedato og flyplass, vi velger hvilket Pegasos-hotell!"

På klagers billett/bestillingsbekreftelse fremgår det tydelig at destinasjonen kan være Side eller Incekum. Klager burde ha kontaktet Nazar direkte etter bestilling av reisen

dersom han anså at han hadde bestilt feil reise. Da kunne Nazar ha sett på bestillingen og avbooket reisen om den hadde blitt booket feil.

Ved bestilling på Nazars hjemmesider, har klager godkjent deres reisevilkår hvor bl.a. følgende fremgår:

"Det er meget vigtigt at du leser informasjonen på reisebeviset/billetten, og kontrollerer at informasjonen stemmer overens med det du har bestilt. Hvis det ikke stemmer, ber vi deg vennligst om å kontakte oss så fort som mulig."

Nazar kan ikke kontrollere eller ta ansvar for hva ulike arrangører skriver på sine hjemmesider. Følgende fremgår i alminnelige reisevilkår punkt 2:

"Nazar er ikke ansvarlig for innholdet av brosjyrer og internettsider som er produsert av andre enn Nazar."

Nazar tar ikke imot ønskemål på uspesifiserte reiser, noe som fremgår av vilkårene.

Nazars guider hjalp klager og tilbød hotellbytte til Incekum. Klager fikk et familierom med havutsikt i Pegasos Royal i Incekum. For hotellbyttet måtte de betale kr. 750 som en administrasjonskostnad og de måtte betale for transporten mellom de to hotellene. Transferen som Nazar tilbød mot tillegg, ønsket klager ikke å benytte.

Nazar anfører at de ikke kan se at det har oppstått feil med klagers reise som de kan holdes ansvarlig for.

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Nemnda legger etter gjennomgangen til grunn at klageren har fått det han bestilte og betalte for. Når man bestiller en uspesifisert reise via et nettsted er det reiseoperatørens opplysninger som utgjør avtalen

mellom partene. Eventuelle avvikende opplysninger på andre nettsteder blir arrangøren ikke ansvarlig for.

Det fremgår av klagerens billett at han kunne havne på destinasjonene Incekum/Side, og det fremgikk tidligere av informasjonen på arrangørens nettside at den reisende først ville få opplysning om hvilket hotell han skulle bo på ved ankomst.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på å få refundert utgifter ved flytting eller tap av feriedag.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på refusjon i dette tilfellet.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)