

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder «tilleggspakker», Tyrkia.

### Dato

..

### Saksnummer

126/13P

### Tjenesteyter

RSD

Sakens dokumenter ble lagt frem.

**Klager: X**

**Turarrangør: RSD**

**Reisemål: Tyrkia**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 4.538 nok.**

**Tidsrom: 300413- 070513**

**Saken gjelder:**

Saken gjelder «tilleggspakker», Tyrkia.

Klager anfører at det i reisebeskrivelsen før bestillingen ble opplyst at de kunne kjøpe en tilleggspakke for kr.1.005,- per person som dekket middag hver dag samt inngangsbilletter og guiding. De kunne også kjøpe en annen tilleggspakke for kr.275,- som dekket en båttur med lunsj. Klager og hans kone ønsket bare den første pakken da de spiser lite eller ingen ting til lunsj. Ved ankomst hotellet fikk de opplyst at disse pakkene ikke var tilgjengelig og at den eneste pakken de kunne kjøpe var en all inklusive pakke til € 228 (kr.1730,-) + € 5 (kr.40,-) ekstra ved betaling med kredittkort. Klager føler seg derfor lurt og krever tilbakebetalt differansen mellom kr.1.770,- og kr.1.280 - dvs kr.490,-per person.

RSD har anført at de selger tre forskjellige pakker - «Kultur og nytelse» for kr.1.005,-, «Oppdagerpakke» for kr.722,- og en utfluktpakke for kr.225,-. Informasjon om dette ble gitt skriftlig før reisen. Klageren kjøpte «Kultur og nytelses»-pakken og «Oppdager»-pakken. Da var utflukts pakken med lunsj for kr.275,- inkludert.

RSD beklager hvis guiden ikke har forklart pakkene på en klar måte slik at det har oppstått misforståelser. RSD har tilbudt kr.400,- i rabatt ved en fremtidig reise.

### **Nemnda bemerker:**

I det informasjonsmaterialet klager fikk og som bestillingen var basert på, er det nevnt to tilleggspakker - «Kultur og Nytelse» til kr.1.005,- og en utflukts pakke til kr.275,-. På et senere tidspunkt, etter bestillingen men før avreise, ble det gitt informasjon også om en «Oppdager-pakke» til kr.722,-.

Nemnda legger til grunn at klager hadde basert seg på at han og hans kone kunne greie seg med «Kultur og Nytelses»-pakken hvor middag hver dag var inkludert. Imidlertid oppfattet de informasjonen som guiden ga første dag slik at de tre pakkene ikke var tilgjengelig som separate pakker enkeltvis, men bare som en samlet all inklusive pakke. Nemnda kan ikke ta stilling til hva guiden eksakt har uttalt, men nemnda legger til grunn, at klager har oppfattet informasjonen slik som nevnt.

Etter nemndas syn bør turarrangør bære risikoen for den misvisende informasjonen - eventuelt for at informasjonen har vært slik at misforståelser har oppstått. På denne bakgrunn vil nemnda anbefale at klager får refundert det beløp han har krevet, idet nemnda også er enig i at dersom det tas ekstra gebyr for betaling med kredittkort, må dette opplyses på forhånd.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en refusjon på kr.980,-

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*