

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hvilke måltider som var inkludert, Tyrkia.

**Dato**

..

**Saksnummer**

89/13P

**Tjenesteyter**

Hit Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

**Klager: X**

**Turarrangør: Hit Travel**

**Reisemål: Tyrkia**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 3.370,-**

**Tidsrom: 010313 - 080313**

**Saken gjelder:**

Saken gjelder hvilke måltider som var inkludert, Tyrkia.

**Klager anfører at hun hadde ringt turarrangør før reisen for å være sikker på at hun hadde fått all informasjon. Hun ble da anbefalt å kjøpe en Komfortpakke som inneholdt lunsj og middag. På dag 2 av reisen fikk de imidlertid beskjed om at de måtte betale ekstra for lunsj. Da guiden ikke var til å rikke, måtte de betale € 75 per person. Dette skulle dekke 5 lunsjer, men de fikk bare 4. I tillegg måtte de betale € 10 per person for lunsj og middag siste dagen på hotellet. Hun krever refundert kr.1770-.**

**Hit Travel anfører at det som var inkludert i grunnpakken, var hotell med frokost.**

I tillegg ble det solgt en komfort pakke som inneholdt middag på hotellene og inngangsbilletter til de steder som skulle besøkes. Lunsjpakke kunne kjøpes av guiden på stedet og ble ikke solgt fra Norge. Dette fremgår av nettsidene som kundene blir oppfordret til å lese.

**Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen.

I dette tilfelle synes det å ha oppstått en misforståelse, idet klager mener å ha fått opplyst på telefon med Hit Travel at komfort pakken inkluderte lunsj - noe Hit Travel benekter å ha sagt.

Det er ikke mulig for nemnda å fastslå med noen grad av sikkerhet hva som ble sagt i telefonsamtalen. Nemnda legger imidlertid til grunn at det på Hit Travels hjemmeside klart fremgår at komfort pakker inkluderer middager og inngangspenger.

Videre sies det: «Lunsjpakker kjøpes av guiden». Nemnda må derfor konkludere med at lunsj ikke var en del av komfortpakken. Klager har opplyst at lunsjpakken hun kjøpte skulle dekke 5 lunsjer, mens de bare fikk 4.

Dette er ikke bestridt av turarrangør. Klager bør derfor refunderes € 30.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det refunderes et beløp tilsvarende € 30.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, John-Greger Thorsen, Solia AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*