

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til New York, november 2009. Uenighet om hvilken pris som var avtalt.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

263/09

Tjenesteyter

Sport & Helseferie

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Sport & Helseferie

Antall reisende: 2

Reisens pris: -

Saken gjelder:

Reise til New York, november 2009. Uenighet om hvilken pris som var avtalt.

Klager har i det vesentlige anført:

I forbindelse med påmelding til New York Maraton ba klager i mail av 12. august 2009 om 4 netter på hotell for seg selv og Arild Magne Gundersen.

I samme mail spurte klager om det var mulig at deres respektive selv ordnet reisen t/r New York, men delte rom med klagerne, og hva dette ville koste.

Sport & Helseferie svarte samme dag at det ikke ville koste noe ekstra.

Klager og Gundersen måtte bestille hvert sitt rom, men om det bodde en eller to personer på samme rom, hadde ikke noen betydning for prisen.

I mail senere samme dag bekreftet Sport & Helseferie to hotellrom.

Den 4. september kom det ny mail fra Sport & Helseferier om at de hadde gjort en feil mht klagerne respektive skulle dele rom med den. Det heter i mailen:

«Da sluttavregningen ble utregnet var vi av den oppfatning at dere 2 gutter skulle bo på ett dobbeltrom sammen».

Hvordan Sport & Helseferier kunne være av den oppfatning, skjønner ikke klager i og med at Sport & Helseferie hadde bekreftet to rom.

Klagerne fikk tilbud om å trekke seg. Sett hen til at flybilletter allerede var bestilt, var dette ikke aktuelt.

Klager krever refundert kr 6.800 x 2.

I fakturaen er klager blitt belastet med kr 721 ekstra. I ettertid har han fått opplyst at dette skyldtes at han hadde betalt med kredittkort. Klager var ikke blitt kjent med dette på forhånd. Han hadde heller ikke mottatt noe turprogram.

Klager krever kortgebyret refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev og de vedlagte mailer.

Sport & Helseferie har i det vesentlige anført:

Den 12. august mottok Sport & Helseferie den formelle påmeldingen per mail med tilleggsspørsmål om å ta med seg sine respektive ektefeller og hva det ville koste. På dette svarte Sport & Helseferie:

«Når det gjelder ledsagere som ikke skal løpe og som ordner flyreisen og all transport i NY selv så koster det i utgangspunktet ingenting. Deres pris for turen finner dere på våre websider. Dere som løper må bestille hvert sitt rom og om det bor en eller 2 personer på samme rom har ikke noe betydning for dere betaler for hele rommet»

Ved en feil fra Sport & Helseferies side ble det i sluttavregningen belastet en pris tilsvarende to betalende personer på samme rom. Den korrekte prisen skulle være en betalende person på samme rom alene. Sport og Helseferie betaler samme pris per rom uansett om det bor en eller fire personer på rommet.

Feilen ble oppdaget den 4. september, åtte uker før avreisen.

Kundene ble informert. De ble også informert om at de kunne trekke seg fra turen og få full refusjon.

For så vidt gjelder betaling med kredittkort fremkommer det av Sport og Helseferis betingelser at det tilkommer et tillegg på 3 % ved betaling med kredittkort.

Sport & Helseferie avviser klagerne krav.

Nemnda bemerker:

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Nemnda er på bakgrunn av mailene av 12. august 2009 av den oppfatning at avtalen omfattet to rom til de priser som fremkommer av Sport & Helseferis websider.

Ved en feil fra Sport & Helseferis side ble klagerne i sluttavregningen kun belastet for ett rom. Feilen ble oppdaget den 4. september, og klagerne ble informert samme dag.

Nemnda er av den oppfatning at Sport & Helseferis feilaktige sluttavregning ikke binder dem til denne prisen. Nemnda viser til at det var klart for klagerne at de hadde bestilt to rom,

og at prisene fremkom på web siden til Sport & Helsereiser. Prisen i sluttavregningen var åpenbart uriktig og bygget på uriktige forutsetninger.

For så vidt gjelder tillegget for betaling med kredittkort fremgår bestemmelser om dette på Sport & Helsereisers web sider. Turarrangørs vilkår er en del av avtalen selv om den reisende ikke skulle ha satt seg inn i disse.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.