

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder krav om tilbakebetaling av pris for komfortpakke, Italia.

### Dato

..

### Saksnummer

115/13P

### Tjenesteyter

Oska Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Oska Travel**

**Reisemål: Italia**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 6.664 nok.**

**Tidsrom: 090413 - 160413**

### Saken gjelder:

Saken gjelder krav om tilbakebetaling av pris for komfortpakke, Italia.

**Klager anfører at de kjøpte komfortpakke fordi det ble opplyst at det på grunn av hotellenes beliggenhet ellers ville være vanskelig å få kjøpt middager.**

Dette var ikke riktig. Det ble også opplyst at deltagerne som ikke kjøpte pakken, risikerte å miste kontakt med øvrige deltagere på stopp ved steder som skulle besøkes. Dette var heller ikke riktig. Videre ble det opplyst at bare de som kjøpte pakken, ville få guidet omvisning. Heller ikke dette var riktig.

Alle fikk samme informasjon og det var ingen forskjell med hensyn til inngangspenger. Klager krevde opprinnelig halvparten av pakkeprisen refundert, men krever nå full kompensasjon «som følge av arrogant oppførsel og manglende reaksjon».

**Oska Travel har anført at full informasjon om komfortpakken er gitt i alle brosjyrer og i bestillingsbekreftelsen etc. Det er frivillig å kjøpe pakken, og det er alltid noen som velger spisesteder på egen hånd. Det er også mulig å kjøpe enkelte ytelser utenfor pakken. De som ikke kjøper pakken, får ikke samme ytelser, men de som kjøper ytelser**

**utenfor pakken får det de har kjøpt. Sammenfatnings vis anfører Oska at kunden har fått reise og komfortpakke som lovet og betalt for.**

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda forstår klagers hovedanførsel slik at han kjøpte komfortpakken fordi han fikk den forståelse at det ellers ville bli vanskelig å få kjøpt middager.

Det er mulig at selgeren av pakken kan ha vært pågående i sin markedsføring av pakken med slik begrunnelse, men nemnda har ikke grunnlag for å fastslå at klager har blitt ført bak lyset på en slik måte at han har krav på å få heve kjøpet.

Når det gjelder klagers andre anførsel - at de som ikke kjøpte pakken fikk samme ytelser med hensyn til guiding og inngangsbilletter - har heller ikke nemnda grunnlag for å fastslå dette. Det er også en mulighet at det kan foreligge misforståelser fordi enkelte har kjøpt tilleggssytelse, men ikke hele pakken.

Nemndas konklusjon ut fra den informasjon som foreligger, er at klager har fått den reise og det innhold i komfortpakken som han har betalt for

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour 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.*