

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder pris o a på mc-tur i USA.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

53/13P

Tjenesteyter

Route 66 USA

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Route 66 USA

Antall reisende: 15

Reisens pris: ca. 24.000,-

Tidsrom: 070312 - 220312

Saken gjelder:

Saken gjelder pris oa på mc-tur i USA.

Klager, på vegne av seg selv og 14 andre som har gitt skriftlig fullmakt, anfører at etter forhåndsinformasjonen skulle deltagerne få «Jubileumspris», samt ekstra opplevelser på turen med gode tilbud og overraskelser. De har ikke fått oppgitt hva denne jubileumsprisen er eller hva de ekstra opplevelsene omfatter.

De var 20 personer i reisefølget som hver betalte ca. kr.24.000,-.

Klager mener en jubileumspris/rabatt bør være ca. 10-20%. Videre anføres det at de måtte levere inn syklene en dag før tiden. De betalte da leie for 9 dager og fikk ha dem bare i 8 dager.

Ett døgn leie utgjorde kr.1.121,-. De hadde 17 motorsykler.

Route66 har overfor Reklamasjonsnemnda ikke kommentert klagen på annen måte enn som følger: «Vi ber om forståelse for at vi ikke kan bruke tid på slike klager fra kundene. Det er jo bare sutring og tøys. Vi henviser til våre betingelser/vilkår på nettsidene våre, der kunden har bekreftet at ved å reise med oss har de lest og

forstått og akseptert betingelsene, som blant annet går på at de har lest og forstått og akseptert at dagsprogram etc. kan bli noe endret».

I korrespondansen med klager har Route66 henvist til at de i 2013 skulle lansere en ny kleskolleksjon og at alle deltagere ville få en god pris på en jakke og andre produkter.

«DET er jubileumsprisene vi snakker om på alle turer. Får man f eks 66 % rabatt på alle klær tilsvarende jo det også mange tusen i rabatt på turen etc.».

Når det gjelder antall dager med sykkel, hevdes det at deltagerne fikk flere dager på sykkel enn det som lå til grunn for prisingen

Nemnda bemerker:

Det er svært vanskelig for nemnda å ha en bestemt oppfatning om hva en jubileumspris eller jubileumsrabatt skulle være, i og med at det ikke foreligger dokumentasjon for en «normalpris» eller hva en tilsvarende tur normalt skulle koste.

Det eneste som er oppgitt for nemnda er at klager har betalt ca. kr.24.000,- eksklusive flyreisen. Det er heller ikke opplyst noe om når deltagerne meldte seg på turen og om de på det tidspunktet hadde fått oppgitt noen endelig pris.

Det fremgår imidlertid av korrespondansen at så sent som ca. 1 måned før avreise var prisen ikke klar. På det tidspunktet skrev klager at det hadde vært deilig om dette hadde vært avklart før turen gjennomføres fordi det kommer til å bli mye prat om Jubileumsprisen. Nemnda må på denne bakgrunn legge til grunn at deltagerne på den ene side har meldt seg på en tur de ikke visste nøyaktig hva ville koste, men på den annen side med et klart uttrykt løfte om en «jubileumspris».

I e-post korrespondansen mellom klager og turarrangør hvor klager purret på endelig beskjed om hva rabatten ville bli, fikk han tilbud om å få bonus til seg selv for alle han hadde vervet til turen slik at han selv kunne få turen for nesten halv pris.

Dette ble avvist av klager med den begrunnelse at han ikke hadde samlet noen gruppe, at han selv bare var vanlig deltager og bare skulle ha den samme rabatt som alle var lovet. I denne e-post korrespondansen skriver turarrangør(Arve) videre:

« Hvis du heller vil at alle skal få f eks 1000 kr i rabatt og du betaler full pris (minus 1000 kr) - f eks kan vi gjøre det også. Du bestemmer det». (E-post 19. november 2012). Dette er den eneste konkrete indikasjon nemnda har på hva turarrangør kan ha hatt i tankene når det gjelder rabattens størrelse, og nemnda finner derfor ikke grunnlag for å legge til grunn noe annet beløp.

Nemnda vil tilføye at markedsføringen og hele opplegget og korrespondansen med deltagerne fra turarrangørs side når det gjelder de formelle sider ved en slik tur, gjennomgående bærer preg av en uprofesjonell håndtering.

Det andre punktet hvor det foreligger konkrete opplysninger for nemnda, er at deltagerne fikk ha motorsyklene ett døgn mindre enn avtalt.

Dette utgjør kr.1.121,- som nemnda finner at deltagerne bør refunderes.

Turarrangør har ikke direkte kommentert beløpet, men har anført at deltagerne fikk ha syklene lenger enn det som lå til grunn for prisingen.

Også dette er en udokumentert påstand som nemnda ikke kan legge til grunn. Nemnda finner derfor at nevnte beløp bør tilbakebetales i tillegg til rabatten på kr.1.000,- nevnt ovenfor.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.2.121,- per person som hadde motorsykkel og kr.1.000,- for deltagere som ikke hadde motorsykkel.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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