

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Kusadasi, hotell Club Kustur, 21. - 28. mai 2010. Krav om dekning av utgifter til flytting til annet hotell.

Dato

..

Saksnummer

130/10

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 1+1

Reisens pris: 10.440

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Kusadasi, hotell Club Kustur, 21. - 28. mai 2010.

Krav om dekning av utgifter til flytting til annet hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers bror med familie hadde bestilt reise til Tyrkia med Nazar.

Klager ønsket å overraske dem å bli med. Hun ringte derfor til Nazar og bestilte opphold på Club Kustur, men da hun ikke var sikker på om broren skulle bo der, spurte hun om broren også hadde bestilt på dette hotellet. Nazar bekreftet dette.

Klager ringte noen dager senere til Nazar for å høre om de kunne ordne så de fikk bo ved siden av hverandre. Hun fikk da beskjed om å si fra til hotellet.

Den klager snakket med sa at hun skulle lenke dem sammen som ett reisefølge.

Skuffelsen var stor da de kom til Tyrkia og fikk utdelt hvert sitt hotell.

Broren skulle bo på Aqua Fantasy. Klager fikk etter ca 8 timer flytte over til Aqua Fantasy mot å betale et mellomlegg på kr 5.600 for seg og sin sønn.

Klager krever mellomlegget tilbake. Hun viser til at hun to ganger var i kontakt med Nazar og fikk bekreftet at de skulle bo på samme hotell. Begge klager snakket med syntes det var morsomt med en slik overraskelse.

Nazar Nordic har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise til hotell Club Kustur. Hun sa at broren skulle bo på dette hotellet, og at det var en overraskelse.

Klager har aldri fått bekreftet at hun skulle til Aqua Fantasy.

Her har gjesten dessverre blandet sammen Club Kustur og Aqua Fantasy.

Klager skriver at hun ringte noen dager etter bestillingen og ba om rom ved siden av hverandre. Nazar kan se på bookingen at selgeren har notert ett bookingsnummer samt ønskemål. Det heter videre i Nazars brev:

« Säljarna skriver ofta upp önskemål på bokningar och detta innebär ej at de i samme situation jämför bokningar til varandra - utan de skriver upp önskemål enbart till gästens bokning och berättar t.ex. inga detaljer om de andre bokningarna. I denne bokningen pga överrasknings information, ville man absolutt inte skriva nogonting till andra bokning, så at hennes bror inte skulle märka nogonting - i praktiken innebär detta att man nödvändigtvis inte tittar ens på den andra bokning, utan skriver upp det som gästen säger.»

Klager forstår på reisemålet at hun ikke har booket samme hotell som sin bror.

Broren bor på Aqua Fantasy. Klager får flytte dit mot å betale et mellomlegg på 2.900 nok per person.

Nazar kan ikke se at de kan lastes for den misforståelse som er oppstått, og avslår kundens krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger utvilsomt at klager ønsket å bo på samme hotell som sin bror.

Klager trodde at det var hotell Club Kustur.

Hun anfører at hun fikk dette bekreftet av Nazar.

Partene er enige om at klager ringte noen dager senere og ba om rom ved siden av broren. Ifølge klager opplyste Nazar da at de førte dem opp som ett reisefølge.

Av Nazars svar til nemnda forstår nemnda det slik at Nazar anmerket brorens bestillingsnummer på klagers bestilling, men at de ikke gjorde det motsatte på brorens bestilling for ikke å ødelegge overraskelsen.

Nemnda er av den oppfatning at klager etter dette hadde god grunn til å tro at hun og broren hadde bestilt til samme hotell. Nazar var klar over at klager ville komme overraskende og

Nazar noterte ned ønskemål om klager ønsket å bo ved siden av broren. Nazar burde ikke notert dette uten å undersøke at klager og broren bodde på samme hotell.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det var en mangel ved avtalen at klager ikke fikk samme hotell som broren. Nemnda anbefaler at klager stilles økonomisk som om hun opprinnelig hadde bestilt Aqua Fantasy.

Dersom innbetalt beløp for hotell Club Kustur med tillegg av mellomlegget på 5.600 overstiger det klager måtte ha betalt ved direkte bestilling av Aqua Fantasy, anbefales denne differansen refundert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager stilles økonomisk som om hun hadde bestilt Aqua Fantasy.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.