

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Playa de Amadores, hotell Altamadores, 7. - 21. oktober 2010. Uenighet om avtalen omfatter all inclusive i en eller to uker.

Dato

..

Saksnummer

87/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2+2

Reisens pris: nok. 38.326

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Playa de Amadores, hotell Altamadores, 7. - 21. oktober 2010. Uenighet om avtalen omfatter all inclusive i en eller to uker.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte to ukers opphold med all inclusive. Oppgitt pris var på kr 36.550 for to voksne og to barn. Etter å ha betalt depositum, fikk klagerne en regning på 42.326. Økningen skyldes at all inclusive ikke skulle være innbakt for to uker i den først oppgitte pris.

Klager krever reisen til opprinnelig avtalt pris.

Via Tours Egersund har i det vesentlige anført:

Kunden ønsket all inclusive hele oppholdet. Selger oppfattet bestillingssystemet slik at klager fikk det. Dette sto også på bekreftelsen fra SABO som kunden fikk med seg etter at han hadde bestilt reisen.

Ving har i det vesentlige anført:

Reisen er solgt i et reisebyrå. I følge klager har selger informert ham om at det vil være all inclusive i hele perioden. Ving har hatt en lengre diskusjon og mailkorrespondanse med selger

av reisen som nok tyder på at hun har informert gjesten feil vedrørende all inclusive for denne reisen.

Det fremkommer av bestillingssystemet at den leilighetstype gjestene har kjøpt ikke har all inclusive etter 12. oktober.

Umiddelbart etter at bestilling er gjennomført sendes det ut en bekreftelse.

Det fremkommer av denne at det er all inclusive frem til 12. oktober og at det fra 13. oktober ikke er noen måltider inkludert.

Det er svært beklagelig om gjesten har basert kjøpet i sin helhet på feil informasjon fra segler, men Ving kan ikke lastes for dette. Ving har tilbudt gjeste å heve kjøpet, men finner ikke grunnlag for at Ving skal dekke all inclusive for gjesten hele perioden.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ønsket opphold med all inclusive under hele oppholdet. Nemnda legger videre til grunn at selger opplyste at reisen med all inclusive i hele perioden ville koste kr 36.550.

Så vidt nemnda forstår fikk klager også med seg en bekreftelse fra SABO, på at han hadde bestilt all inclusive for hele perioden.

Avtalen omfattet etter dette opphold i to uker med all inclusive hele perioden til en pris av kr 36.550, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 1.

Om selger har gitt uriktige opplysninger til klager, fritar ikke dette Ving for ansvar. Kunden må kunne stole på klar informasjon fra selger, og selger binder Ving ved salget av reisen. Det var ikke noe som ga grunn for klager til å tro at det selger sa ikke var riktig.

Tilsvarende ble det for klagers mor inngått avtale om opphold i to uker med all inclusive hele perioden til en pris av kr 13.015.

Nemnda bemerker at avtalen ikke endres ved at Ving sender ut en bekreftelse med avvikende innhold fra det avtalte.

Det er uklart om klagerne har innbetalt et høyere beløp enn det avtalte.

I så fall anbefales dette returnert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får reise til avtalt pris, dvs hhv 36.660 og 13.105. Eventuell tilleggsbetaling anbefales refundert.

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.