

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klagen gjelder romtype i forhold til bestilling - Marmaris, Tyrkia.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

200/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 39.226

Saken gjelder:

Klagen gjelder romtype i forhold til bestilling - Marmaris, Tyrkia.

Klager anfører at de var to familier som hver bestilte rom som skulle bestå av to soverom og to bad. De hadde året før hatt slik innkvartering på dette hotellet.

Senere bestilte en tredje familie tilsvarende. Før betaling av depositum ringte de en gang til Detur for å forsikre seg om at det var registrert bestilling av to soverom og to bad til hver av familiene.

Ved innsjekking viste det seg at alle tre familiene hadde fått ett rom med tre senger. Hotellet satte inn en ekstraseng på hvert rom, men de fikk ikke slike rom de mente de hadde bestilt. De snakket med Deturs guide og ringte Detur i Norge, men der sa de at de hadde fått det de hadde bestilt.

Detur måtte ha forstått at forutsetningen for reisen var 2 soverom, ikke et rom med tre sengeplasser + en ekstraseng. Det kreves kr.10.000,- i prisavslag per familie.

To av familiene betalte henholdsvis kr.1.628,- og kr.2.408,- mer enn den tredje familien. Merprisen kreves refundert.

Detur har anført at de på dette hotellet selger vanlig standard dobbeltrom for maks tre personer og Deluxe-rom for opptil fire personer.

Familiene i dette tilfelle hadde bestilt Deluxe-rom, som består av en «french bed», en «twin bed» og en ekstraseng hvis ønskelig. Dette gir fire soveplasser.

Slike rom fikk familiene i henhold til bestillingen. Året før hadde de derimot bestilt to standard dobbeltrom med ønske om å bo side ved side med dør imellom - hvilket er forklaringen på at de hadde slik innkvartering som de nevner i 2011.

At familiene har betalt ulik pris skyldes omlegging av bookingsystemet og overføring av bestillinger fra det gamle til det nye systemet. Av tekniske årsaker har det oppstått noen feil, men kontrollregning viser at differansene i forhold til korrekt pris er i klagernes favør.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Saken her gjelder hva som er avtalt.

Uenigheten består i hva som er blitt avtalt eller opplyst på telefon i forbindelse med bestillingen. Det er ikke mulig for Reklamasjonsnemnda å ta stilling til innholdet i telefonsamtalene og til om uenigheten skyldes misforståelser/kommunikasjonsproblemer, feilerindringer eller annet.

Nemnda er i en slik situasjon henvist til å legge til grunn bestillingsbekreftelsen og reisedokumenter som klagerne mottok og som de betalte reisen på grunnlag av.

Disse dokumentene viser at det for hver av familiene ble bestilt ett Deluxe-rom for fire personer. Det er ikke noe i bestillingsbekreftelsen som opplyser om at det skal være to separate rom og to bad for hver bestilling. Det fremgår av pkt.7 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av avtalen, at kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen. Reklamasjonsnemnda må etter dette konkludere med at kundene i dette tilfelle fikk slik innkvartering de hadde bestilt og betalt for.

Reklamasjonsnemnda legger videre til grunn at hver av familiene aksepterte den pris fakturaene viste. At det av tekniske årsaker i forbindelse med omlegging av bookingsystemet har oppstått feil, er uten betydning i en situasjon hvor feilen gikk i klagernes favør.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, 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.