

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder avtalt pris - rundreise i USA.

Dato

..

Saksnummer

112/13P

Tjenesteyter

Nordmanns-Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nordmanns-Reiser

Reisemål: Det vestlige USA

Antall reisende: 9

Reisens pris: 122.880 nok.

Tidsrom: 220613 - 150713

Saken gjelder:

Saken gjelder avtalt pris - rundreise i USA.

Klager på vegne av 2 familier, anfører at prisen i ordrebekreftelsen av 10/5 var kr.111.771. Prisen ble senere økt - noe det ikke var grunnlag for.

Klager foretok ikke noen endringer i bestillingen etter ordrebekreftelsen, han aksepterte aldri prisøkningen og hadde heller ikke grunn til å forstå at prisen i ordrebekreftelsen var feil.

Nordmanns-Reiser har anført at klager aksepterte endringene ved å betale fakturaen med fradrag av kr.1.000,- per familie. Klager har også gjort endringer etter bekreftelsen av 10/5. Denne bekreftelsen var feil, og det bør være opplagt at en oppgradering av hotellopakken ikke kan medføre at prisen går ned.

Klager ble tilbudt å annullere bestillingen uten kostnad eller å gå tilbake til det opprinnelige tilbudet og opprinnelig hotellstandard.

Nemnda bemerker:

Basert på den dokumentasjon som er fremlagt legger nemnda til grunn at det opprinnelig ble gitt et tilbud på hotelldelen av turen den 22/11 2012.

Hotellbestillingen ble senere endret (oppgradering), men nemnda forstår det slik at det ikke ble foretatt endringer etter ordrebekreftelsen av 10/5 2013.

Denne ordrebekreftelsen var på henholdsvis kr.53.780,- og kr.57.991,- for de to familiene. Nemnda forstår det også slik at de samme beløp var oppgitt i en e-post av 22. april, som ikke er fremlagt.

Nordmanns-Reiser oppdaget så at beløpene i ordrebekreftelsen og i e-posten av 22. april var feil og sendte derfor fakturaer som tilsammen var ca. kr.13.000,- høyere enn i ordrebekreftelsen. Fakturaene hadde forfall 27. mai.

Den 24. mai protesterte klager og anførte at Normanns-Reiser var bundet av ordrebekreftelsen, men sa seg villig til å akseptere 50 % av prisøkningen.

Hvis dette ikke ble akseptert som en minnelig løsning, tok klager forbehold om å bringe saken inn for Reklamasjonsnemnda for pakkereiser.

Nordmanns-Reiser hadde tidligere opplyst at prisen i ordrebekreftelsen var feil og gjentok dette i brev av 28/5. De tilbød kr.1000,- i rabatt per familie - alternativt at reisen ble annullert kostnadsfritt eller at de kunne gå tilbake til opprinnelig hotellstandard. Familiene betalte fakturaene med fradrag av de nevnte kr.1.000,-.

Etter nemndas oppfatning er det ikke grunnlag for å hevde at klager burde ha forstått at beløpene i mail av 22. april og ordrebekreftelsen var feil.

Det var da gått hele 5 mnd. siden det opprinnelige tilbud, det var foretatt endringer i bestillingen i mellomtiden og det kunne for alt de visste har blitt prisendringer i forholdet mellom hotelleverandør og Nordmanns-Reiser som de ikke kunne ha kjennskap til. Det var derfor naturlig at klager anså ordrebekreftelsen som den bindende og endelige avtale. Nemnda har etter dette kommet til at

Nordmanns-Reiser selv må bære risikoen for egne feil og dermed være bundet av ordrebekreftelsen. Nordmanns-Reiser hadde heller ikke tatt forbehold om endring av avtalen, jf. pakkereiseloven § 4-5.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at prisen i ordrebekreftelsen av 10. mai 2013 legges til grunn.

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.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.