

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hva som var inkludert i reisesens pris.

Dato

..

Saksnummer

110/13P

Tjenesteyter

Hit Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Hit Travel AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 4.624,-

Tidsrom: 260413 - 030513

Reisemål: Tyrkia/ Kappadokia

Saken gjelder:

Saken gjelder hva som var inkludert i reisesens pris.

Klager anfører at hun bestilte reisen 15. april og fikk mailbekreftelse den 16. april.

Bestillingen var basert på det programmet som fremgikk av turarrangørs nettsider. Der var det opplyst at frokost og middag var inkludert i prisen.

Ved ankomst Antalya fikk de en ekstraregning på kr.2.288,- per person som bl.a skulle dekke lunsj og middag i 6 dager. Klager mener at hun allerede hadde betalt for dette. Hverken i programmet, mailbekreftelsen eller i andre skriv kommer det frem at middag ikke var inkludert i den opprinnelige prisen.

Klager krever dekket halvparten av tilleggsbeløpet med minimum kr.1.000,- per person. Hit Travel har ikke avgitt uttalelse til Reklamasjonsnemnda, men har i sitt svar til klager anført at det både på nettsidene og på billetten er opplyst at middag ikke var inkludert. De har også vist til en brosjyre hvor det skal fremgå at middag ikke er inkludert - en brosjyre som «har blitt lest - og forstått - av tusenvis av mennesker».

Hit Travel har ikke avgitt uttalelse til Reklamasjonsnemnda, men har i sitt svar til klager anført at det både på nettsidene og på billetten er opplyst at middag ikke var inkludert. De har også vist til en brosjyre hvor det skal fremgå at middag ikke er inkludert - en brosjyre som «har blitt lest - og forstått - av tusenvis av mennesker».

Nemnda bemerker:

Det avtalegrunnlag som er fremlagt for nemnda er utskrift fra turarrangørs nettsider fra 16. april 2013 og bestillingsbekreftelsen av samme dato.

Nettsidene omtaler turens dagsprogram og opplyser til slutt hva som er inkludert i grunnprisen og hva som ikke er inkludert. Der fremgår det klart at overnatting i 4 og 5 stjerners hoteller inkludert frokost og middag er inkludert. Av det som ikke er inkludert er bl.a nevnt Komfortpakke for inngangspenger og lunsj. I bestillingsbekreftelsen, som også er reisebevis og billett, er det ikke nevnt noe om hva som er eller ikke er inkludert i prisen. Hit Travel har ikke fremlagt noe som understøtter deres anførsel om at middag ikke skulle være inkludert og at dette var informasjon som klager hadde fått. Nemnda legger etter dette til grunn at etter avtalen var middag inkludert i grunnprisen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.