

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av ekstra omkostninger og kompensasjon på grunn av at de ikke fikk 5 leiligheter i henhold til bestilling og bestillingsbekreftelser.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

48/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om dekning av ekstra omkostninger og kompensasjon på grunn av at de ikke fikk 5 leiligheter i henhold til bestilling og bestillingsbekreftelser.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte ferie for familien, et reisefølge på totalt 15 personer på Riosol, Puerto Rico i perioden 20.12.14 - 27.12.14.

Etter å ha vært i kontakt med Apollo per telefon fikk klager et tilbud per e-post på fire leiligheter. Dette samsvarte ikke med deres ønsker for reisen da familiesituasjonen tilsa at de måtte ha fem rom på hotellet. Dette informerte klager Apollo om per telefon og fikk til svar at dette ikke var noen problem og at det ble ordnet slik at de fikk fem rom. Reisen ble bestilt og klager fikk tre bestillingsbekreftelser hvor det fremgikk at det var bestilt fem 2-romsleiligheter.

Dagen før avreisen tok klagers datter direkte kontakt med hotellet og fikk opplyst at Apollo bare hadde bestilt 4 rom til deres reisefølge. Apollo ble kontaktet per telefon. Representanten så på billettene og klager ble informert om at de var gyldige for fem rom. Klagers datter ble ikke beroliget da svaret hun hadde fått fra hotellet ikke kunne misforstås.

Klager tok på nytt kontakt med Apollo og ble nå informert om at de bare hadde bestilt fire rom på hotellet.

Ved innsjekkingen på hotellet er det bare bestilt fire rom til klager fra Apollo. Klager viser frem billettene og resepsjonisten ringer stedets representant for Apollo og får bekreftet at dokumenter som viser fem rom er riktige. Klager får derfor fem rom på hotellet. Men etter to dager blir de informert om at de har tatt seg til rette og at de vil få tilbud om oppgradering til fem rom. Klager fikk ingen tilbakemelding fra Apollo og neste dag var døren til rommet låst og klager måtte betale kr 4.560 for å få beholde rommet.

Fra den dagen klager ble gjort kjent med at Apollo bare hadde bestilt fire rom til klager har de blitt gitt ulogiske og urette opplysninger om deres bestilling og reise. Dessuten var Apollo sin oppførsel en påkjenning for hele familien.

Klager krever refusjon av den ekstra kostnaden på kr 4.560 som klager ble pålagt for å beholde den 5. leiligheten og kr 2000 i kompensasjon

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo er enig i at informasjonen på billettene kan være noe misvisende, men bemerker at de skriver ut svært mange slike billetter i løpet av et år, uten at dette har ført til misforståelser av denne typen.

Klager bestilte fire leiligheter av Apollo og har også betalt for fire leiligheter. Det ble aldri gitt tilbud om fem leiligheter, og det ble ikke bestilt mer enn fire leiligheter. Før avreise ble det også bekreftet per telefon at det var bestilt fire leiligheter. Apollo stiller seg derfor undrende til at klager sjekker inn i fem leiligheter. I og med at klager valgte å beholde alle fem leilighetene, må det også betales for en ekstra leilighet i og med at det på forhånd bare er betalt for fire.

Apollo er av den oppfatning at kundene selv må dekke kostnaden til en ekstra leilighet, og kan heller ikke se at det er grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, første ledd. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

I denne saken er det uenighet om hva som er avtalt mellom reisearrangør og kunde.

Det fremgår at seks reisende har fått bestillingsbekreftelse på to 2-romsleiligheter med balkong/terrasse og havutsikt til en pris av kr 41.968.

Videre har seks reisende fått bestillingsbekreftelse på to 2-romsleiligheter med balkong/terrasse og havutsikt og har betalt kr 39.128. Prisforskjellen mellom de to bekreftelsene ser ut til i skyldes at fire av de seks har fått ekstrasingrabatt.

Tre reisende har fått bekreftelse på bestilling av en 2-roms leilighet med balkong/terrasse og havutsikt. Av disse tre har en fått barneprisrabatt. Prisen for denne leiligheten er kr 19.374 Til sammen er det betalt kr 100.470,- hvilket korresponderer med det beløpet som er betalt for reisen. Av klageren fremstilling fremgår det at ved innsjekk kunne hotellet kun finne at det var bestilt fire rom Etter å ha sett på bestillingsbekreftelsen og konferert med Apollos stedlige

representant, fikk de imidlertid utdelt fem rom av resepsjonisten. Etter to dager låser hotellet av ett av rommene og krever ekstrabetalt for dette.

Apollo er enige i at informasjonen på billettene er noe misvisende, men er ikke villig til å dekke de meromkostninger klageren har hatt.

Det er vanskelig for nemnda å se annet enn at det er bestilt, gitt bestillingsbekreftelse på og betalt for fem leiligheter. Det har vært både telefonisk og skriftlig kontakt mellom partene, og det kan se ut til at Apollos kontaktpersoner ikke har gitt likelydende svar til klageren og hans datter. Misforståelser som måtte oppstå i forbindelse med at Apollos bestillingsbekreftelser er uklare, må etter nemndas syn Apollo bære ansvaret for. Avtalen anses inngått ved bekreftet bestilling, og det er det som fremgår av bestillingsbekreftelse og reisebevis som omfattes av avtalen.

Nemnda finner etter dette at Apollo må erstatte klagerens direkte utlegg, oppgitt til kr 4.560. Klageren krever også oppreisning for de ulemper alle uklarhetene medførte.

Erstatning for ikke-økonomisk tap kan tilkjennes dersom mangelen har voldt vesentlig ulempe. Det tenkes her på at deltakelsen i pakkereisen har blitt mer eller mindre ødelagt, uten at det kan påvises økonomisk tap. Det skal foretas en helhetsvurdering.

Nemnda har kommet til at vilkårene for å tilkjenne erstatning for ikke-økonomisk tap ikke foreligger. Nemnda har imidlertid forståelse for at klageren følte ubehag ved situasjonen.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet det utlegget han hadde til hotellrom, kr 4.560.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Ellen Pytte, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.