

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for bagasje ved hjemreisen.

### Dato

15.02.2023

### Saksnummer

2022-03536

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra med innkvartering i en 2-romsleilighet med terrasse eller balkong og uspesifisert utsikt på hotell Heliomar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 03.12.2022 - 17.12.2022 Totalpris 17 768 kroner.

Ved hjemreise fra Las Palmas ble klager avkrevd 304 euro (3 204,25 kroner) for å få med egen bagasje hjem. Dette finner klager urimelig, og i køen foran skranken opplevde de det ubehagelig å fremstå som om de hadde forsøkt å tilsnike seg noe.

Bestillingen ble gjort fra Apollos nettsider. Klager har i ettertid forstått at det er de som har misforstått, men mener Apollo har et stort ansvar for at dette kunne oppstå.

For det første; ved et generelt søk på Apollos nettsider finner man blant annet en lang rekke tilbud hvor det står spesifikt at bagasje er inkludert i grunnprisen. For klager er det naturlig at bagasje skal være inkludert da klager ikke kjenner noen som reiser på to ukers charterferie uten bagasje. For klager var dette derfor et selvsagt utgangspunkt, og slett ikke et forsøk på å unndra seg kostnader.

For det andre; teksten i bestillingsbekreftelsen er etter klagers oppfatning utydelig. Der står: Du velger selv om du vil ha med bagasje mot avgift (gjelder både pakkereiser og flyreiser). Maks 1 kolli innsjekket bagasje. 1 kolli håndbagasje er gratis. Med bakgrunn i det som nevnt over har klager tolket/feiltolket dette slik: 1 kolli innsjekket bagasje + håndbagasje er inkludert i grunnprisen, dersom man trenger mer må det kjøpes separat.

For det tredje; Klager lastet ned Apollo-appen og la inn egen reise. Under punktet Tillegg står kun følgende: Ingen måltider. Hele reisefølget. Bagasje er ikke nevnt som et tillegg. Her burde det stått eksempelvis: Bagasje. Kun håndbagasje.

For det fjerde; Ved avreise fra Værnes tastet klager inn bestillingsnummer, skrev ut bagasjelapper og sendte bagasjen, uten at det kom noe som helst varsel om at bagasje ikke var inkludert. I så tilfelle ville klager rettet opp i misforståelsen for både tur og retur. Klager kan vanskelig se for seg at det ville medført et tilsvarende beløp som de endte opp med.

Til sist har klager anført at det ved skranken i Las Palmas ble tilkalt en Apollo-vert som bekreftet at det var flere tilsvarende tilfeller. Det mener klager forteller at dokumentasjonen er egnet til å misforstå. Klager finner det derfor urimelig å bli belastet flere tusen kroner for å få med bagasjen hjem.

Klagers krav: 3 204,25 kroner som klager ble avkrevd i avgift for bagasje ved hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har bestilt en pakkereise for to personer fra Trondheim til Las Palmas/Gran Canaria 14 dager fra den 3. desember 2022 med innkvartering på hotell Heliomar i en 2-romsleilighet med terrasse eller balkong og uspesifisert utsikt. Totalpris for reisen: 17 768 kroner.

Klager bestilte reisen på [www.apollo.no](http://www.apollo.no) den 19. september 2022. Klager huket da av for å ha lest og forstått reisevilkårene. Dersom man selv bestiller reise på Apollos nettside, er bestiller selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er korrekt og at man har lagt til tilvalgene man ønsker.

Dersom man oppdager eventuelle feil etter å ha mottatt bestillingsbekreftelsen, kan man kontakte Apollos kundesenter for hjelp til å eventuelt endre bestillingen.

Apollo henviser i den forbindelse til pkt. 7.2. Kundens plikter: <https://www.apollo.no/min-reise/reisevilkar/alminnelige-reisevilkar-charter/partenes-plikter>

d) Dokumenter etc.: "Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet."

Apollo gjør oppmerksom på at klager også skulle betalt for innsjekket bagasje ved innsjekkingen på utreisen, noe som det ser ut til at flyselskapets representant på flyplassen ikke har registrert.

Apollo tar tilbakemeldingene til etterretning. Imidlertid anser Apollo at deres informasjon er tydelig på at man aktivt må legge til innsjekket bagasje om man ønsker dette, og fastholder derfor sin avgjørelse om at det ikke er grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

## Nemnda bemerkjer

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra med innkvartering i en 2-romsleilighet med terrasse eller balkong og uspesifisert utsikt på hotell Heliomar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 03.12.2022 - 17.12.2022 Totalpris 17 768 kroner.

Ved hjemreise fra Las Palmas ble klager avkrevd 304 euro (3 204,25 kroner) for å få med egen bagasje hjem. Ved utreise hadde klager sendt sin bagasje uten å betale for denne ved en feil.

Det følger av Apollos vilkår at:

Du velger selv om du vil ha med bagasje mot avgift (gjelder både pakkereiser og flyreiser). Maks 1 kolli innsjekket bagasje. 1 kolli håndbagasje er gratis.

Klager innrømmer i ettertid at han burde lest denne teksten annerledes, men han forstod vilkårene som at det var 1 kolli bagasje inkludert. Etter nemndas vurdering er teksten relativt tydelig og det fremkommer klart at bagasje må bestilles mot egen avgift. Forholdet utgjør ikke en mangel. Nemnda mener imidlertid at det burde kommet enda klarere frem ved bestillingen at klager ikke hadde bestilt bagasje og at det ikke kun stod ingen måltider. Da burde det også stått ingen bagasje. Dette ville gjort det klart tydeligere for klager. Klagers oppfattelse ble ytterligere forverret da han fikk sendt sin bagasje på utreisen uten å betale ekstra ved en feil. Sånn sett har klager allerede fått fordelene ved at han ikke betalte for denne bagasjetransporten. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)