

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til ny flybillett, ekstra parkeringskostnader og transport fra flyplassen til hotellet på grunn av feilstavet navn i billetten.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

94/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om dekning av utgifter til ny flybillett, ekstra parkeringskostnader og transport fra flyplassen til hotellet på grunn av feilstavet navn i billetten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle reise sammen med en annen familie til Thailand og ønsket å bestille reisen sammen. Dessverre håndterer ikke Apollo sitt bookingsystem at så mange reisende bestiller samlet på nettet. De måtte derfor bestille per telefon. Det resulterte i at Apollo skrev feil etternavn på klagers samboer og han fikk dermed ikke komme med flyet. Klager og hennes datter på 1 år måtte derfor reise uten han tur/retur Thailand.

Grunnen til at de har klaget inn saken er at bekreftelsene de mottok for reisen var så dårlig lagt opp. De klarte dermed ikke å se at det var noen feil på navnet før de ble gjort oppmerksom på dette på Gardermoen 2,5 timer før flyavgang.

Apollo har innrømmet at bekreftelsene deres var for dårlig lagt opp, og at de har rettet opp dette for fremtidige reisende. De har dermed tydeligvis sett at dette har vært et problem for flere enn klager. De har samtidig innrømmet at det er menneskelig svikt hos dem som er grunnkilden til feilen. Likevel har de ikke sagt seg villig til å dekke klagers ekstra kostnader eller tilbudt noen form for kompensasjon for tort og svie.

Klager krever dekning av utgifter til ny flybillett, ekstra parkeringskostnader og transport fra flyplassen til hotellet erstattet med totalt kr 9.097.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager at reisen ikke ble som forventet da det oppstod problemer grunnet feil på billetten, og de har forståelse for ulempen dette medførte. Den reisende plikter selv 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 viser til informasjon under «Alt om reisen» på våre nettsider.

Når en bestilling blir gjort over telefon er det dessverre slik at det kan skje menneskelige feil og at navn kan misoppfattes. Apollo har forståelse for at oppsettet på bekreftelsen klager mottok 11.03.2013 var uryddig og at det her kunne være vanskelig å se om navnene var skrevet feil. I løpet av høsten 2013 fikk Apollo utarbeidet nye bekreftelser og billetter med et helt annet oppsett. Disse billettene ble sendt klager den 06.01.14, altså 4 uker før avreise. På disse billettene kommer alle navnene i bestillingen tydelig fram og klager hadde altså flere uker på å melde fra til Apollo om at det var skrevet feil navn. Apollo hørte imidlertid ikke noe fra klager etter at de mottok billettene.

Apollo er av den oppfatning at klager har hatt god tid til å kontakte dem for å rette opp feilene i forkant av reisen, og finner derfor ikke grunnlag for refusjon eller kompensasjon i denne saken.

Nemnda bemerker:

Klageren bestilte i mars 2013 en reise for flere personer til Thailand.

Reisen skulle foretas i tidsrommet 31. januar til 16. februar 2014.

Reiserarrangøren har innrømmet at navnene til de reisende var feilskrevet i den opprinnelige reisebekreftelsen, som klageren mottok den 11. mars 2013.

Arrangøren har videre erkjent at oppsettet i reisebekreftelsen var uryddig, slik at det ikke var så enkelt å se dette. Den opprinnelige reisebekreftelsen er ikke vedlagt klagen.

Klageren mottok endelig billett 6. januar 2014, ca. 4 uker før avreise.

På billetten fremgår det meget tydelig at klagerens ektemanns navn er feilskrevet. Hans navn er oppført til slutt - på en egen linje - der det står E: --x. Hans navn er --y.

Det er uheldig at reisebekreftelsen i utgangspunktet var så uoversiktlig satt opp at det var mulig å overse at navn var feilstavet og at ektemannen var gitt feil etternavn.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner imidlertid at klageren opptrådte uaktsomt da hun ikke sjekket billetten etter at hun mottok den, og at det er denne uaktsomheten som må slå igjennom. Det var ca. 10 måneder siden hun turen ble bestilt, og det burde fremstilt seg som naturlig å sjekke at billetten var i orden. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren kan få medhold i sin klage.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at klageren får refundert sine utlegg. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.