

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet avbestilling.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01766

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i to 3-romsleiligheter med balkong eller terrasse på Hotel Marelen, Kalamaki, Zakynthos i perioden 05.06.2018 - 12.06.2018. Totalpris kr. 18.552.

En person i reisefølget måtte avbestille sin reise grunnet sykdom i familien. Klager fikk da ikke beholde de to 3-romsleilighetene, men måtte flytte sammen i den ene 3-romsleiligheten.

Det er ikke korrekt at de avbestilte kun en uke før avreise, noe Apollo hevder. Klager tok kontakt første gang per telefon 13.05.2018. Apollo skulle da sjekke med hotellet og ringe klager tilbake. Det gjorde de ikke, så klager tok på ny kontakt den 15.05.2018. Apollo hadde fortsatt ikke noe svar og den 18.05.2018 fikk de samme beskjed. Klager har kun tatt kontakt per telefon, bortsett fra mailen som er vedlagt i klagen.

Apollo fikk avbestillingen så snart de fikk beskjed om at en person måtte avbestille reisen grunnet akutt sykdom i familien. Apollo ga først klager beskjed om at det ikke var lov til å bo en person i en 3-romsleilighet. Deretter fikk klager tilbud fra Apollo om at de kunne beholde den hvis de betalte et gebyr på kr. 1.900 i tillegg til det de allerede hadde betalt. Apollo mente at det burde de kreve av den som avbestilte, noe klager finner urimelig da hun ikke kan lastes for sin søsters sykdom.

Klager krever refusjon av kr. 6.885 som er mellomlegget mellom det klager betalte og det Apollo skriver at reisen koster.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det ble i utgangspunktet bestilt to stk. 3-romsleiligheter. En av de reisende måtte avbestille pga. sykdom i familien. Det var ikke tegnet avbestillingsbeskyttelse via Apollo, og ev. kostnad for den som har avbestilt, er derfor gjort opp med forsikringsselskapet. For den 3-romsleiligheten som var bestilt er det et krav at man er minimum to betalende personer. Alternativet var at den tredje personen flyttet inn i leilighet sammen med de to andre. Det ble allikevel søkt om å kunne disponere leiligheten som var bestilt for en person, noe som ble innvilget. De valgte imidlertid å flytte sammen til en leilighet.

Avbestillingen ble gjort 30. mai 2018, en uke før de skulle reise. Gebyr ved avbestilling mindre enn 15 dager før avreise tilsvarer hele reisens pris, ref. Alminnelige vilkår for pakkereiser. Hvis avbestillingen blir gjort pga. sykdom, vil man kunne få dekket utgiftene via sitt forsikringsselskap, også eventuelle merutgifter for den medreisende. Hotellet de bestilte var et garantihotell, dvs. at Apollo forhåndsbetaler for alle rom de har leid på hotellet, uavhengig av om de benyttes eller ikke. Apollo har for ordens skyld sjekket om det har kommet inn bestillinger på dette hotellet etter at reisen ble avbestilt, hvilket det ikke har. Apollo har altså betalt for rommet som ble avbestilt, samt for ekstrasing i den leiligheten som ble benyttet for tre personer. Apollo kan derfor ikke se at det er grunnlag for refusjon av mellomlegget.

Det er korrekt at klager var kontakt 14. mai og Apollo har vedlagt utskrift fra sitt bookingsystem om dette.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Innledningsvis kan nemnda ikke se at avbestillingsreglene i pakkereisevilkårene punkt 5.2 har noen relevans i denne saken, som ikke gjelder avbestilling, men kansellering av en reise for en person på grunn av alvorlig sykdom i familien. Forsikringen har dekket hennes utgifter i forbindelse med reisen og arrangøren har, slik saken er opplyst, ikke lidt noe tap i den forbindelse.

Nemnda finner sakens faktum uklart. Det fremgår at det ble bestilt to leiligheter til fire personer. Av den opprinnelige billetten hvor fire navn er oppført, fremgår det at prisen pr. leiligheten var kr. 4.638 x 2 = kr. 9.264. Da en av personene måtte avbestille ble

hennes del av billetten, kr. 4.638, betalt av hennes reiseforsikring. Arrangøren har da fått full betaling for to leiligheter.

Klageren fikk i første omgang tilbud om å beholde billetten og å betrakte den ene som ikke kunne reise som "no-show". I et slikt tilfelle ville bestillingen stå uendret og de tre som reiste ville ha disponert to leiligheter. Hvorfor saken ikke ble løst på denne måten av arrangøren står som uklart for nemnda. Det er også uklart hvorfor det i løpet av prosessen rundt avbestillingen for den fjerde personen ble avkrevet et ekstragebyr på kr. 1.900 for eventuelt å beholde to leiligheter. Slik saken er opplyst for nemnda var begge leiligheter på dette tidspunktet fullt betalt, i og med at forsikringen dekket omkostningene for den som ikke reiste.

Det endelige resultatet var at de tre som reiste ble flyttet sammen i en leilighet. Prisen pr. person gikk ned til kr. 3.889. Prisen som ble betalt for leiligheten er i dette scenariet kr. 11.667, hvilket øker den opprinnelige prisen med kr. 2.403 når det bor en ekstra person i leiligheten.

Arrangøren har gjort et poeng av at alle leiligheter var forhåndsbetalt og at den leiligheten som ble stående ledig ikke ble leid ut. Slik nemnda forstår saken er dette uinteressant. Det er ikke opplyst at det er foretatt noen tilbakebetaling til klageren. Klageren har dermed betalt kr. 18.552 for å disponere to leiligheter og har deretter blitt flyttet sammen i en leilighet som de betalte kr. 11.667 for. Arrangøren har i tillegg til det som ble betalt for en leilighet, kr. 11.667, fått utbetalt kr. 4.638 fra den som måtte avbestille reisen.

Det er, slik nemnda ser det, arrangøren som løst saken på en måte som fremstår som uheldig både for selskapet og klageren. Det må de etter nemndas syn ta den økonomiske konsekvensen av. Nemnda anbefaler etter dette at klageren får refundert kr. 6.885.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr. 6.885 som er for mye innbetalt i forhold til det som ble levert.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)