

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dobbeltbooking.

### Dato

23.08.2018

### Saksnummer

2018-01465

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Soho Boutique Las Vegas, Malaga i perioden 01.06.2018 - 07.06.2018. Totalpris kr. 24.202.

Klager bestilte reisen den 17.02.2018. Den 05.03.2018 mottok hun faktura fra Master Card/DNB som viste at reisen hun først prøvde å bestille med kortet hadde gått gjennom. Klager anfører at grunnet feil i Apollos bestillingssystem, hadde hun bestilt og betalt dobbelt pris for reisen. Hun tok kontakt med Apollo og forklarte problemet. Etter noen uker fikk hun beskjed om at de kunne refundere flybilletten på kr. 5.130, men at hotellkostnaden på kr. 6.971 ikke kunne refunderes. Klager mener det var feil i Apollos bestillingssystem som førte til at hun bestilte to reiser istedenfor en. Klager mener hun fulgte den instruksjonen som hun fikk under bestillingsprosessen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en såkalt dynamisk reise (rutefly og hotell) på apollo.no lørdag 17. februar og betalte denne med sitt Mastercard. Klager fikk opp en feilmelding, og bestilte derfor en ny reise rett etterpå som ble betalt med et Visa-kort. Kl. 15.05 mottok klager en e-post med reisedokumenter for den første reisen, og kl. 15.06 mottok hun en e-post med reisedokumenter for den andre reisen.

Først da klager fikk faktura fra Mastercard 5. mars og oppdaget at hun var belastet for reisen, kontaktet hun Apollo. Flybillettene på den ene reisen fikk Apollo avbestilt, men dessverre var det ikke mulig å få refundert beløpet som var betalt for hotellet, da dette var "non-refundable", og hotellet ikke aksepterte avbestillingen. Dette fremgår av e-post fra Apollos hotelleverandør, EAN.

Apollo er av den oppfatning at da klager mottok dobbelt sett med reisedokumenter - med ulike referansenummer - så skulle hun ha kontaktet Apollo umiddelbart. Apollo er tilgjengelige på telefon søndag kl. 10-15, og hverdager kl. 09-17. Hvis Apollo allerede søndag eller mandag hadde fått beskjed om dette, ville mulighetene for å få avbestilt hotellet ha vært større.

Apollo er av den oppfatning at klager selv må stå for kostnadene for hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Saken gjelder spørsmålet om hvem som bør bære det økonomiske ansvaret for at klageren booket samme reise to ganger.

Lørdag 17. februar 2018 bestilte klageren rutefly og hotell på nettstedet apollo.no og betalte reisen med et Mastercard. Hun fikk opp en feilmelding, og bestilte derfor en ny reise rett etterpå som hun betalte med et Visa-kort. Det er på det rene at hun deretter, med ett minutt mellomrom, mottok to e-poster med reisedokumenter. Reisedokumentene hadde forskjellig referansenummer.

Først da klageren fikk faktura fra Mastercard 5. mars og oppdaget at hun var belastet for reisen på dette kortet, kontaktet hun Apollo. Flybillettene på den ene reisen ble refundert, mens hotellutgiftene ikke er refundert fordi de er såkalt "non-refundable". Hotellet har bekreftet at arrangøren ikke får refundert hotellutgiftene.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren burde ha undersøkt de tilsendte reisedokumentene slik man blir anmodet om å gjøre. Hadde hun gjort det ville hun ha oppdaget at hun hadde dobbeltbooket reisen fordi billettene hadde forskjellige referansenummer. Hadde hun henvendt seg til arrangøren rett etter at etter bestillingen var gjennomført er det mer sannsynlig at arrangøren hadde lyktes med å få også hotelldelen av bestillingen refundert enn når det har gått to-tre uker.

Slik saken ligger an finner nemnda etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere refusjon.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)