

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager betalte for to lugarer, men trengte kun en.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02515

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer på Skjærgårdscruise I, Kroatia Med Kleopatra Kroatia, standardlugar, en seng, dekk 2, antall to i perioden 23.09.2017 - 30.09.2017. Totalpris kr. 44.614.

Klager tok 02.10.2017 kontakt med Apollo fordi han av andre norske passasjerer på samme reise/båt fikk vite at de hadde betalt ca. det halve av klagers pris på kr. 44.614 for en ukes cruise. Klager stiller seg undrende til hva som kan ha skjedd og hvorfor de måtte betale det dobbelte av andre passasjerer som reiste sammen to og to. Reisekonsulenten antydte at forklaringen kunne være at klager hadde bestilt to lugarer uten å være klar over det. Klager anfører at Apollo burde ha en kvalitetssikring som fanger opp denne type saker.

Med henvisning til Apollo's svar til nemnda har klager følgende kommentarer:

"Det er åpenbart at vår intensjon var å bestille EN dobbeltlugar. Vi har reist flere ganger med Apollo som ektepar i dobbeltrom og dobbeltlugar, og dermed vet selskapet meget godt hva vi etterspør mht innkvartering. Når Apollo hevder at de ikke har noe ansvar for å luke ut evt feilbestilling fra vår side, så utviser selskapet i sterk grad «vond vilje», og beriker seg dermed urettmessig på vår bekostning. Selvsagt har Apollo ansvar for å sikre at kundene får det de etterspør - hverken mer eller mindre. Hadde vi ikke bestilt rom/lugar ville det blitt påpekt. Men, når det ved en feil blir bestilt mer rom/lugar-kapasitet enn det kunden trenger, får vi ingen tilbakemelding. Ser at Apollo argumenterer med at vi hadde god tid på oss til å rette opp evt feil. Dette argumentet kan like gjerne fremføres fra vår side - dvs at Apollo har hatt god tid på seg til å sjekke bestillingen vår for mulige feil. Nå er det plutselig vårt ansvar alene, og selskapet innkasserer en stor urettmessig fortjeneste til sin fordel."

Klager krever halvparten av innbetalt beløpet refundert da klager betalte for to lugarer, men trengte bare en.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo anfører at klager selv har bestilt sin reise på apollo.no, og at det i bestillingen ble det valgt to enkeltlugarer. Dette fremgår av billetten som klager har sendt inn. Apollo har ingen mulighet til å gå igjennom alle bestillinger for å dobbeltsjekke at den enkelte har bestilt korrekt. Det er heller ikke uvanlig at to personer som reiser sammen bestiller to enkeltrom/enkeltlugarer.

Klager mottok bestillingsbekreftelse med informasjon om hva som var bestilt allerede samme dag som bestillingen ble gjort, den 25. februar 2017, og hadde god tid til å få rettet opp feilen i forkant av reisen.

Apollo har betalt for to enkeltlugarer til rederiet, og kan ikke se at det er grunnlag for å refundere mellomlegget mellom to enkeltlugarer og en dobbeltlugar.

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.

Det er opplyst at reisen ble bestilt på internett, og at klageren ved en feil bestilte to lugarer i stedet for en. Klageren mottok bestillingsbekreftelse 25. februar 2017, samme dag som bestillingen ble lagt inn. Hadde feilen blitt oppdaget på dette tidspunkt kunne man ha korrigert bestillingen. Feilen ble imidlertid ikke oppdaget før etter at klageren hadde kommet om bord i cruisebåten og oppdaget at han hadde betalt omtrent dobbelt så mye som andre gjester.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det er klagerens ansvar å sjekke at bestillingen er i samsvar med det som ønskes bestilt. Det fremgår tydelig av billetten som er medsendt saken at den gjelder for to lugarer.

Etter nemndas syn kan ikke arrangøren holdes ansvarlig for en slik dobbeltbestilling. Det er mange grunner til at reisende velger å bestille to lugarer. I klageren tilfelle har de to passasjerene ikke likt etternavn. For alt arrangøren visste kunne de være bekjente, søsken, etc. etc. og ikke ha noe ønske om å dele lugar.

Nemnda finner, slik denne saken ligger an, ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen refusjon i forbindelse med dobbeltbestillingen.

Vedtak

Pakkreisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt refusjon i forbindelse med dobbeltbestillingen.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)