

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder pristillegg for leilighet, Kreta.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

306/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.300,-

Saken gjelder:

Saken gjelder pristillegg for leilighet, Kreta.

Klager anfører at hun og søsteren skulle reise sammen til Kreta - hun selv fra Trondheim og søsteren fra Stavanger. For søsteren kunne reisebyrået i Stavanger ikke foreta full bestilling, men bare reservere flybilletten. Resten skulle koordineres av Star Tour med utgangspunkt i klagers bestilling hos reisebyrået i Trondheim.

Bestillingsbekreftelsen syntes å være i orden, det fremgikk at det var en stor leilighet, men kostnaden på den fremgikk ikke.

Søsteren sjekket antagelig bare at totalsummen stemte omtrent med det de hadde fått oppgitt på forhånd. Da de kom til Kreta, viste det seg at søsteren ikke hadde blitt belastet all inklusive tillegget på kr.2.765,-, som hun da måtte betale på hotellet.

Derimot hadde hun blitt belastet et tomseng tillegg på kr.2.730,-.

Hadde all inklusive tillegget vært tatt med, ville turen kommet på nesten kr.11.000,- og det ville de ikke ha akseptert. Klagers bestillingsbekreftelsen viste all inklusive tillegget, men ikke noe tomsengtillegg. Derfor var også denne bekreftelsen omtrent på det beløp de hadde fått oppgitt på forhånd.

Klager krever at søsteren får refundert kr.2.730,-.

Star Tour anfører at det er vanlig praksis at når to personer får en leilighet for fire personer, betales det et tomsengtillegg. Dette tillegget ble ved en feil ikke belastet klagers bestilling, bare søsterens. Klagers bestilling ble derfor kr.2.730,- billigere enn den skulle ha vært. Star Tour krever ikke dette beløpet nå.

Søsterens bestillingsbekreftelsen ble også feil ved at all inklusive tillegget ikke ble tatt med. Både reisebyrået i Trondheim og kunden selv hadde gode muligheter for å oppdage at tilleggene manglet, og de har ansvar for å kontrollere at bestillingen er som avtalt.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klager - før endelig bestilling - fikk opplyst av reisebyrået i Trondheim at prisen på den tiltenkte reise inkludert all inklusive ville bli på ca. kr.8.500,-. Dette aksepterte søsteren i Stavanger, og klager bestilte deretter sin del av reisen hos reisebyrået. Bestillingsbekreftelsen viste et beløp på kr.8.343,-.

Det fremgikk at all inklusive var inkludert, men det sto intet om tomsengtillegg, som heller ikke hadde vært nevnt av selgeren Søsteren på sin side fikk sin billett og bekræftelse fra reisebyrået i Stavanger. Den viste en sluttsum på kr.8.008,-.

Der fremgikk det at det var et tomsengtillegg på kr.2.730,-, men det var ikke nevnt noe om all inklusive.

Som Star Tour har erkjent, har det blitt begått to feil - tomsengtillegget er ikke med i klagers billett og all inklusive er ikke med i søsterens.

Hadde begge billetter vært korrekte, ville reisens pris vært nesten kr.11.000,- på hver. Da må det antas at feilen ville ha blitt oppdaget fordi det var vesentlig mer enn klager hadde blitt forespeilet på forhånd. Hvorfor de to har blitt tildelt et rom for 4 personer, har ingen kunnet opplyse. Muligens skyldes det at ikke andre rom var ledige, men det legges til grunn at dette i utgangspunktet ikke var noe søstrene ba om.

Etter nemndas oppfatning hadde klager ingen forutsetning for å oppdage feilen.

Hun hadde ikke bestilt en 2-roms leilighet for 4 personer og det fremgikk ikke av bekræftelsen at det skulle betales noe ekstra for tomseng eller spesifikt hva prisen for leiligheten var. Søsteren i Stavanger hadde for så vidt noe større foranledning til å oppdage feilen fordi det var gjort et tillegg for tomseng, men da dette ble «oppveiet» av den andre feilen - ikke medtatt all inklusive - ble sluttsummen tilsynelatende korrekt og det er da forståelig at hun ikke reagerte.

Nemnda ser det slik at hovedårsaken til problemet er en «systemfeil» fordi de to bestillingene ble foretatt i to forskjellige reisebyråer og skulle koordineres i Star Tours system. Der gikk det feil. Dertil kommer at klager ikke fikk opplyst om noe tomsengtillegg fordi de fikk 2-roms leilighet for 4 personer - noe de altså ikke hadde uttrykt ønske om. Selv om en kunde har plikt til å forsikre seg om at billetter og reisebevis er i samsvar med bestillingen, må dette prinsipp i dette tilfelle vike for en feil som i hovedsak har sitt utspring i Star Tours system eller i Star Tours behandling av de to bestillingene. Nemnda vil tilføye at i den grad feilen helt eller delvis kan tilskrives et av eller begge reisebyråene, må Star Tour overfor kunden likevel være ansvarlig.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at kr.2.730,- refunderes.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.