

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

klage på villedende informasjon om bagasje på bestillingsskjemaet.

Dato

04.09.2024

Saksnummer

2024-01783

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med charterfly med SK7471 for to personer til Gran Canaria i perioden 24.02.2024 - 02.03.2024. Totalpris 23 266 kroner.

Klager fant ikke noe felt som omhandlet bagasje på hjemreisen, kun ved utreisen. Klager har anført at de ved utfylling av nettbestillingen ikke fikk noen informasjon eller ble bedt om å bekrefte at de ville ha med koffert bare en vei. I og med at det ble oppført Innsjekket bagasje ut 150,- under hverandre to ganger på nettbestillingen, antok klager at det ene beløpet dreide seg om hjemreisen. Klager oppfatter det som ulogisk at de skulle ta med bagasje til reisemålet, men ikke hjem.

Klager måtte betale 104 euro for å få bagasjen med på flyet hjem på SK7472 fra Gran Canaria til Oslo Lufthavn Gardermoen.

Klagers krav: 1 039 kroner som tilsvarer 104 euro minus 150 kroner som de trodde de hadde betalt for å få med en koffert på hjemreisen..

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise en uke for to personer fra Oslo Gardermoen til Las Palmas, Gran Canaria fra den 24. februar til 2. mars 2024, med innkvartering på hotell Green Park i Playa del Ingles. Totalpris for reisen inkludert valgfrie tillegg er 23 266 kroner. Klager bestilte reisen på apollo.no den 13. februar 2024 kl. 23:23.

Ved bestilling av reisen valgte reisefølget til 1 stk. innsjekket bagasje på utreisen mot et tillegg på 150 kroner. Reisefølget bestilte imidlertid ikke innsjekket bagasje på hjemreisen og måtte derfor betale overvekt for å sjekke inn bagasje på hjemreisen fra Las Palmas den 2. mars. Apollo har sendt nemnda en oversikt som viser bestillingsprosessen.

Ved bestilling av reise på apollo.no må man hake av for å ha satt seg inn i Apollos reisevilkår og deres policy for personopplysninger før bestillingen kan bekreftes. Så snart en bestilling er gjort, mottar man en bestillingsbekreftelse fra Apollo med innloggingsinformasjon til Min Reise på apollo.no. Dersom man selv bestiller reise på Apollos nettside, er bestiller selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er korrekt og at man har lagt til tilvalgene man ønsker. Hvis man etter bestilling oppdager eventuelle feil kan man kontakte Apollos kundesenter for hjelp til eventuelt å endre bestillingen. For ordens skyld gjør Apollo oppmerksom på at klager ikke har ikke sendt inn et reklamasjonsskjema på apollo.no eller mottatt svar fra Apollo på at den er mottatt eller forventet behandlingstid. Apollo ser av saksdialogen at klager skal ha sendt Apollo en e-post den 11. mars 2024, men denne er dessverre ikke mottatt eller registrert i Apollos system.

Ved bestilling av innsjekket bagasje på flyplassen, regnes dette som overvekt. Pris for overvekt beregnes pr. kilo og varierer mellom de ulike flyselskapene, prisen kalkuleres på flyplassen av innsjekkingspersonalet og er ikke noe Apollo som turoperatør kan påvirke. Kostnaden betales til flyselskapet, ikke turoperatøren.

Apollo anser at det tydelig fremgår av deres bestillingsdialog at man må velge å legge til innsjekket bagasje for både ut- og hjemreisen. Apollo har derfor avvist klagers krav om refusjon av kostnad for innsjekket bagasje på hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med charterfly med SK7471 for to personer til Gran Canaria i perioden 24.02.2024 - 02.03.2024. Totalpris 23 266 kroner.

Klager måtte betale 104 euro for å få bagasjen med på flyet hjem på SK7472 fra Gran Canaria til Oslo Lufthavn Gardermoen. Ved bestilling av reisen valgte klager 1 stk. innsjekket bagasje på utreisen mot et tillegg på 150 kroner. Klager bestilte imidlertid ikke innsjekket bagasje på hjemreisen og måtte derfor betale overvekt for å sjekke inn bagasje på hjemreisen fra Las Palmas den 2. mars 2024.

Hele reisen er bestilt av klager på internett. Nemnda anser at det tydelig fremgår på Apollo sin bestillingsdialog at man må velge å legge til innsjekket bagasje for både ut- og hjemreisen. Nemnda mener det derfor ikke foreligger et avvik i pakkereisen etter pakkereiseloven § 25. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ellen Pytte (Ving Norge AS)