

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise fra Florida, 28. desember 2010 - 3. januar 2011. Krav om refusjon av innbetalt beløp grunnet mangelfull informasjon om rettigheter.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

148/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 19.577

Saken gjelder:

Cruise fra Florida, 28. desember 2010 - 3. januar 2011. Krav om refusjon av innbetalt beløp grunnet mangelfull informasjon om rettigheter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte cruisebilletter i slutten av januar 2010. De prøvde også å bestille flybilletter, men fikk da beskjed om at Apollo ikke kunne effektivere billetter på dette tidspunktet. Klagerne ble ikke informert av Apollo om at et eventuelt pakke tilbud på fly og cruise hos dem ville kunne dekke eventuelle forsinkelser eller avbrytelser av hele eller deler av reisen, ei heller fikk klagerne informasjon om at dersom flyet ble bestilt separat gjaldt ikke pakkereiseloven.

Da Apollo på det tidspunkt ikke kunne skaffe billetter, tok klagerne initiativ til å bestille flybilletter gjennom et annet reisebyrå.

På avreisedagen ble flyet innstilt pga. værproblemer i USA, og klagerne kunne ikke rekke frem til cruiseavgang.

På bakgrunn av at klagerne ikke fikk bestilt pakketur gjennom Apollo på bestillingstidspunktet krever klagerne refundert hele det innbetalte beløp.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo er ikke pålagt å informere kunden om at de får visse rettigheter ved å kjøpe tilleggsprodukter hos Apollo. Kunden kjøpte cruise gjennom Apollo, men gjennomførte ikke dette da de kom for sent til avgang.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandler klage på pakkereiser.

Med en pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inneholder minst to av følgende elementer: transport, innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, andre turisttjenester, jf. pakkereiseloven § 2-1. Et cruise er etter nemndas vurdering i utgangspunktet å anse som en pakkereise.

I den foreliggende sak er flybilletter ikke en del av den solgte pakke.

Klagen gjelder således ikke mangler ved den solgte pakke, men krav om erstatning for at klagerne ikke fikk kjøpt en pakke som inneholdt flybilletter.

Nemnda oppfatter klager også slik at det anføres at manglende informasjon om rettigheter gir rett til erstatning.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandler tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og bransjeaktør. Nemnda er av den oppfatning at denne tvisten springer ut av kontraktsforholdet mellom klager og Apollo i det klager anfører at Apollo har opptrådt erstatningsbetingende uaktsom ved ikke å selge en pakke inneholdende flybilletter/ikke informere om risiko ved kun å bestille cruise.

Apollo selger så vel pakker bestående av cruise og fly som kun cruise.

Apollo selger også pakkereiser som omfatter fly og hotell, og de selger kun flybilletter.

Det fremgår av sakens dokumenter, jf. e-post fra Apollo av 26. januar 2010, at det ved bestilling av reisen ikke var mulig bestille returbilletter på fly, da disse ikke var lagt ut på salg enda. Det fremkommer videre at selgeren opplyste at han kunne undersøke hva «flypakker» kostet, men at de nok ikke var klare for julen.

Det fremkommer også av e-post fra Ragnhild Jorstad av samme dato at Royal Caribbean hadde pakker med både fly og cruise, og at dette garanterer i tilfelle cruiset, hvis det skulle bli forsinkelser.

Klagerne var klar over at Apollo ikke kunne tilby fly og cruise, og det måtte således fremstå som klart for klagerne at Apollo ikke hadde noe med transporten til cruiset og gjøre, og at det var klagernes ansvar å komme frem til cruiset i tide.

Det synes videre for nemnda som om klagerne var klar over usikkerheten ved å bestille cruise og billetter hver for seg.

Etter en samlet vurdering er nemnda av den oppfatning at det ikke er grunnlag for refusjon av reisens pris eller deler av denne.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.