

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klage over at det ble skrevet inn feil årstall i fødselsdatoen i den bestillingen som gjaldt for en av klagerens døtre og ubehaget som dette medførte for klager ved ankomst til hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

235/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder: Klage over at det ble skrevet inn feil årstall i fødselsdatoen i den bestillingen som gjaldt for en av klagerens døtre og ubehaget som dette medførte for klager ved ankomst til hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde opprinnelig bestilt to rom på hotell Sol Nessebar Mare Bay. På grunn av sykdom i nær familie måtte en av de voksne avbestille kort tid før avreise. Klagers eldste datter på 14 år, som skulle dele rom med personen som avbestilte reisen, ble da flyttet over til det andre rommet der mor, far og lillesøster skulle bo. For dette fikk de avslag i prisen for den eldste datteren.

Den andre dagen etter ankomst ble de tilkalt til resepsjonen og beskyldt for å ha gitt feil opplysninger om fødselsdatoen til klagers eldste datter. De fikk beskjed om at det var ulovlig med to barn i ekstraseng sammen med foreldrene på ett rom og at de måtte betale ekstra for dette. Klager kontaktet da Apollos representanter på reisemålet, men uten å oppnå forståelse og hjelp.

Klager var svært misfornøyd og ga sterkt uttrykk for dette, men for å løse problemet på kort sikt gikk de med på å betale 385,28 BGN (tilsvarende 1.693 NOK).

Klager kontaktet så Apollo i Norge som erkjente at det var deres feil at klagers eldste datter var oppført med fødselsdato 0.0.2004 og altså en alder på 10 år. Klager har aldri oppgitt fødselsdatoene til døtrene sine, kun alderen deres (12 og 14 år).

De opplevde det som svært krenkende å bli mistenkt for fusk og manipulering, noe som langt på vei ødela ferien for dem. Det var Apollo som organiserte det slik at begge døtrene kunne bo på rommet til sine foreldre.

Klager krever erstatning for ekstraavgiften de måtte betale direkte til hotellet og kompensasjon for tort og svie på kr 8.500. Etter at klager sendte inn en klage på forholdet

har Apollo utbetalt en erstatning på kr 4.500. Klager krever en beklagelse og at han gis en erstatning som skissert.

Apollo har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisene ble det registrert fødselsdato 0.0.2004 på klagers eldste datter, dvs. at hun ville være fylt 10 år ved reise til Bulgaria. Da den ene voksne i familien måtte avbestille, ble klagers eldste datter flyttet over til rommet sammen med foreldre og søster, og samme fødselsdato overført til denne bestillingen. Søsteren var registrert med fødselsdato 0.0.2003, slik at hun også var 10 år ved reise til Bulgaria. Man kan selvfølgelig i ettertid si at selger av reisen burde ha reagert på at de to søstrene var så nær hverandre i alder, men i en hektisk bookingsituasjon kan dette være vanskelig å fange opp. At det aldri har blitt oppgitt fødselsdato ved bestilling har Apollo vanskelig for å forstå, da selger neppe har registrert både dag, måned og år på hele reisefølget uten å ha fått dette oppgitt av kunden.

Apollo viser til utskrift av bestillingene fra deres bookingsystem.

Ved ankomst til hotellet viste det seg at klagers eldste datter var 14 år. Hotell Sol Nessebar Mare Bay har en policy om at det er tillatt med to barn under 12 år i rommet, og da det ble oppdaget at det ene barnet var 14 år, ble det avkrevd et tilleggsgebyr av hotellet.

Apollo forstår at det var en ubehagelig situasjon for familien og har derfor valgt å refundere totalt kr 4.500 i dette tilfellet, som inkluderer gebyret som måtte betales. Apollo finner ikke grunnlag for en høyere kompensasjon i dette tilfellet. Nemnda bemerker:

I dette tilfellet foreligger det ingen direkte klage på pakkereisen, men en klage over at det sannsynligvis ble skrevet inn feil årstall i fødselsdatoen i den bestillingen som gjaldt for en av klagerens døtre. Hotellet, som antagelig sjekket bestillingens opplysninger mot passene, påpekte overfor klageren at datteren var 14 år gammel, og ikke 10 år, slik som oppgitt i bestillingen. Hun kunne imidlertid fortsatt bo på samme rom som foreldrene, idet det var tillatt å ha to barn på rommet, men klageren måtte betale et ekstragebyr for dette.

Apollo har påtatt seg ansvaret for feilskriften og har refundert ekstragebyret. I tillegg har klageren fått kr 2.807, totalt kr 4.500, som en oppmerksomhet fra arrangøren, fordi han har gitt uttrykk for at han følte stort ubehag da han ble tilsnakket av hotellets personale og bedt om å betale gebyret.

Klager vil imidlertid ha kr 8.500 som kompensasjon for tort og svie og «langt på veg øydelagt ferie».

Nemnda legger til grunn at situasjonen oppsto fordi det ble begått en feil i en hektisk hverdag. Reklamasjonsnemnda kan ikke se at en slik hendelig feil kan berettigje til ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.