

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder krav om refusjon av for mye betalt i forbindelse med feilbestilling av antall leiligheter.

Dato

..

Saksnummer

61/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Saken gjelder krav om refusjon av for mye betalt i forbindelse med feilbestilling av antall leiligheter.

Klager har i det vesentlig anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en 3-ukers reise til Puerto Rico på Gran Canaria på nettsidene til Apollo. Ved ankomst til hotellet oppdaget resepsjonspersonalet at det var bestilt to leiligheter. Det må dermed ha oppstått en misforståelse ved bestilling i det klager hele tiden har trodd de bestilte en 2-roms leilighet.

Da feilen ble oppdaget ringte klager omgående Apollo i Oslo der de fikk beskjed om å få en attest fra hotellet på at de kun ville benytte en leilighet.

På spørsmål om tilbakebetaling fikk de som svar at de kanskje måtte betale for den første uken. Klager fikk så beskjed fra hotellet om å ringe Apollo på Gran Canaria. Der ble det opplyst at de bare kunne slappe av og nyte ferien for Apollo ville betale tilbake hele beløpet.

I ettertid har klager fått refundert kr 10.500. Dette mener klager kun utgjør 50% av kostnaden for den leiligheten de ikke benyttet.

Klager krever ytterligere refusjon av Apollo da oppholdet de bestilte varte i 3 uker.

Apollo har i det vesentlige anført:

Kunden har selv bestilt sin reise på internett og har da bestilt to stk. 2-roms leiligheter. Feilen ble oppdaget ved ankomst hotellet og gjestene avbestilte den ene leiligheten direkte. Den 28. januar, tre dager etter ankomst, ringte de Apollos kontor på Gran Canaria og opplyste om dette. De fikk beskjed om at de ville få refundert et beløp tilsvarende kr 10.500.

Hotellet er et av Apollos garantihoteller der det betales for alle rom i forkant.

Det vil si at hvis en kunde velger å avbestille en leilighet under oppholdet slik det var i dette tilfellet, får ikke Apollo som reisearrangør betalingen refundert.

Apollo har likevel valgt å refundere kr 10.500 med følgende utregning:

Kunden har betalt kr 20.168 pr. person for opphold i 2-roms leilighet (en person i hver leilighet). Hadde kunden valgt å bestille en 2-roms leilighet (to personer i leiligheten) ville dette ha medført en lavere pris pr. person med ca. kr 2.000 pr. person/uke. Apollo har derfor valgt å refundere for vel 2,5 uker (fra det øyeblikk Apollos personale på Gran Canaria fikk beskjed om endringen) med kr 5.250 pr. person.

Apollo understreker at kunden selv har bestilt feil antall leiligheter og finner ikke grunnlag for ytterligere refusjon av reisens pris.

Nemnda bemerkter:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda kan etter å ha lest gjennom dokumentene ikke se at den pakkereisen klageren har bestilt lider av en mangel.

Klageren gikk selv inn på internett og bestilte reise for to personer.

Etter nemndas syn fremgår det klart av billetten at det er betalt for to leiligheter.

Det er klageren som har ansvaret for å kontrollere at bestillingen og billetten er i samsvar med det han ønsket å bestille.

Nemnda legger, etter opplysninger fra Apollo, til grunn at hotellet er et garantihotell der Apollo betaler for alle rom i forkant. Spørsmålet blir da hvem som skal bære det økonomiske ansvaret for at klageren har feilbooket to leiligheter i stedet for en.

Etter nemndas syn er det i utgangspunktet klageren som må bære det økonomiske ansvaret for feilbookingen, ettersom det er han som har foretatt den.

Så vidt nemnda kan se har Apollo kommet frem til en generøs ordning, i og med at den refusjonen klageren er tilbudt, utgjør ca. 25 % av reisens pris, eller ca. 50 % av det den ekstra leiligheten kostet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på prisavslag, ut over det som er tilbudt av Apollo, nemlig kr 10.500,-.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine J. Tang, Detur Norway AS, Lise Skogrand Bø, 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.