

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at reisekonsulenten la inn feil antall personer på bestillingen.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

301/15P

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS/Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at reisekonsulenten la inn feil antall personer på bestillingen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie for 2 voksne og 3 barn på med innkvartering i en 2-romsleilighet med ekstrasenger på Hotell Vital Suites, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 03.10.15 - 10.10.15.

Klager sendte forespørsel til Ticket om bestilling av reise for 5 personer og bekreftet navnene på alle 5 etter oppfordring fra Ticket.

Klager sjekket ikke bestillingsbekreftelsen og så ikke på billetten at det manglet flybillett og innkvartering for 1 person før kort tid før avreise.

Først dagen før avreise ble det klart at klager kunne få en flybillett fra Ålesund til Gran Canaria.

Tickets kundebehandler gjorde en feil ved ikke å legge inn korrekt antall personer i bestillingen. Dette påførte klager en betydelig ulempe og reduserte reiseopplevelsen.

Klager er enig i at feilen kunne blitt oppdaget av begge parter tidligere, men det fritar likevel ikke Tickets kundebehandler for alt ansvar i og med at de var bindeleddet mot Apollo Reiser AS.

Klager krever en kompensasjon på kr 5.773.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt 27.07.15 og klager fikk tilsendt bestillingsbekreftelse fra Apollo. Selger har gjort en feil som ikke har fått med den 5. personen. Men klager skulle ha kontrollert at navn og reisende var korrekt i forhold til bestilling.

Av reisekonsulenten fikk klager en totalpris på reisen for 5 personer på kr 38.575. Prisen på bekreftelsen/bestillingen klager mottok lød på 32.802. Her kunne feilen ha blitt rettet opp om prisdifferansen på kr 5.773 hadde blitt lagt merke til, og om klager hadde sett at det manglet en person. Klager har også betalt både depositum og sluttsum selv, så da har de vært inne på bestillingen minst 2 ganger.

Billetten ble sendt klager den 03.09.2015.

På bestillingsbekreftelsen klager mottok etter bestilling fremgår følgende:

«Verdt å vite

Bestilling og bekreftelse

For denne reisen gjelder Alminnelige vilkår for pakkereiser («vilkårene»), samt informasjon på apollo.no. Har du ikke tilgang til Internett, kan reisevilkårene fåes tilsendt ved å kontakte oss. Vennligst kontroller at bestillingsbekreftelse/billett er i samsvar med bestillingen din.

Eventuelle feil må påpekes umiddelbart. Billetten er personlig og gjelder kun på den dato og til det reisemål som er angitt i dokumentet.»

Klager fikk også opp en melding ved betaling av depositum og sluttbetaling der følgende fremgikk:

«Vennligst kontroller at bestillingen er i samsvar med dine ønsker, og gjør deg kjent med reisevilkårene».

Utdrag fra vilkårene:

Reisevilkår

Reisevilkårene inngår som en del av reiseavtalen, og det er viktig at du leser gjennom disse. Les disse samt «Alt om reisen», hotellfakta og øvrige relevante opplysninger i katalogen og på nettet før du reiser. Reisevilkårene og all reiseinformasjon i våre kataloger og på apollo.no er en del av avtalen mellom Apollo og våre reisende, og er grunnlag for både dine rettigheter som reisende og våre plikter som arrangør. Det er den reisendes plikt å ta del i våre katalogopplysninger og reisevilkår. Det er Apollos plikt å be våre kunder lese all viktig informasjon på apollo.no og i våre kataloger, samt reisevilkårene.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Punkt 7.2. i de Alminnelige vilkårene for Pakkereiser:

Den reisende plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter

selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

Ved gjennomgang av denne informasjonen etter bestilling og før betaling hadde Ticket fått mulighet til å rette opp i det inntrufne tidligere.

Først mandag den 28.09.2015 - 5 dager før utreisen skulle starte - tok klager kontakt med Ticket og opplyste om at den femte personen manglet på bestillingen. Først da fikk Ticket muligheten til å finne plass til den personen som manglet. Flyet var dessverre fullbooket så Ticket begynte straks med å finne andre muligheter for å få klager avgårde. Ticket forsøkte med Apollo, Star Tour og Ving fra både Ålesund og Molde.

Løsningen til slutt ble at de bestilte en flybillett fra Ålesund til Oslo fredag kveld, hotell på Gardermoen og billett videre til Las Palmas lørdag. Ticket hadde dialog med klager per telefon og underrettet om hvordan reisen ville bli. Klager godkjente den og kom innom Ticket og hentet billetter på formiddagen. Ticket viste klager dokumentene på flyreisen og dokumentet på hotellet med oversikt hvor han skulle bo og han ble informert om at han måtte levere dokumentet ved innsjekk i resepsjonen.

Ticket forklarte per telefon at hjemreisen ikke var i orden, og at de skulle kontakte klager så snart de hadde fremskaffet en flybillett. Klager ble også informert om at Ticket ikke kunne garantere at hjemreisen ble på det samme flyet som resten av familien.

Ticket jobbet helt til det siste med Apollo for å se om noen avbestilte returen sin. Apollo var dessverre fullbooket på returen, men Ticket fikk kjøpt returbillett med Star Tour. Det flyet hadde avreise kl. 16.25 fra Gran Canaria - Ålesund. Dette bekreftet klager at var ok.

Når det gjelder differansen klager innbetalte på kr 5.773 skyldtes dette at den opprinnelige reisen kostet kr 38.575. Ticket tok da kostnadene for det beløpet som oversteg kr 38.575. Ticket dekket flybillett til Oslo, hotell på Gardermoen og returbillett med Star Tour.

Når det gjelder hotellet, fikk klager vite av Apollo dagen før avreise at hotellet klager skulle bo på, Vital Suites juniorsuite med ekstraser, ikke var ferdig renover. Apollo opplyste da at klager skulle bo på Lopesan Baobab. Klager fikk tildelt en 2-roms suite med ekstraser, balkong og frokost. Dette var ett 5 stjerners hotell og klager ble oppgradert direkte av Apollo. Dette fikk Ticket ikke beskjed om siden Apollo kontaktet klager direkte. Klager fikk kr 2.500 i kompensasjon fra Apollo som de førte tilbake til klagers på konto.

Ticket prøvde etter beste evne å rette opp det de kunne etter at de ble kontaktet av klager og mener de har tatt ansvar i saken. Ticket kom med en løsning klager godtok før avreise. Ticket kan derfor ikke kompensere noe utover kompensasjonen klager allerede har mottatt.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt

i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det er uomtvistet at Tickets selger gjorde en feil under bestillingen, som førte til at kun fire av fem personer var oppført i billetten. Feilen medførte at den prisen som fremgikk av billetten, var ca. 5.700 kroner lavere enn den som opprinnelig var avtalt.

Den som bestiller en reise, inngår samtidig en avtale om at arrangørens reisebetingelser gjelder. Det er presisert i disse at man må kontrollere billetter og reisedokumenter for å forsikre seg om at de er i samsvar med det som er bestilt. Nemnda finner derfor at begge parter har begått en feil. Feilbestillingen fra reisebyråets side er imidlertid den feilen som er hovedårsaken til de problemene som senere oppsto.

Reisebyrået gjorde etter nemndas syn det som sto i deres makt for å rette opp feilen. Det medførte likevel en slitsom reise for alle parter. Nemnda finner feilen bør føre til at det gis et prisavslag på kr 2.000.

Når det gjelder hotelldelen av bestillingen er det opplyst at Apollo måtte endre hotell fordi det opprinnelige hotellet ikke var ferdig renoveret. Det er opplyst at endringen førte til en oppgradering til en to-roms suite på et fem stjerners hotell, med frokost inkludert. Apollo kompenserte også for endringen med et pengebeløp på kr 2.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 2.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.