

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Kansellert reise på grunn av manglende oppmøte ved utreise.

Dato

..

Saksnummer

276/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Kansellert reise på grunn av manglende oppmøte ved utreise.

Klageren lette seg frem til den bestilte reisen med opphold på Gardenia Hotell, Alanya, på internett. Han ringte Apollo for å forespørre om det var mulig å få rabatt på prisen da ingen av de reisende skulle benytte utreisebilletten, fordi de på dette tidspunkt ville være i Kosovo. Reisen til Alanya måtte da foregå fra Kosovo og ikke fra Oslo. Den kundebehandleren klageren var i kontakt med sjekket saken, og kom tilbake med beskjed om at det ikke var mulig ettersom turen ble solgt som en pakke. Klageren og hans medreisende kom fra Kosovo til Alanya og sjekket inn på hotellet. Noen dager før hjemreise tok han kontakt med Apollo vedrørende transfer og fikk da beskjed om at reisen var kansellert. Etter tre dager med mye bråk og krangel med Apollo lykkes klageren med å booke billetter til Oslo. Klageren krever å få dekket hjemreisen med kr. 8.006,-, eventuelt å ha dette beløpet til gode hos Apollo Reiser AS.

Apollo Reiser AS viser til reisevilkårene hvor det fremgår at man må benytte utreisen på en pakkereise for å kunne benytte hjemreisen.

Apollo har ikke registrert i bestillingen at kunden har forespurt om ikke å benytte utreisen på sin bestilling. Ingen kan huske å ha blitt stilt overfor denne problemstillingen. Imidlertid bekrefter to av Apollos selgere at de snakket med kunden etter at han ankom reisemålet og det ble oppdaget at reisen var kansellert. Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for å refundere ekstraavgiftene til hjemreise.

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.

Etter nemndas vurdering fremgår det tydelig av arrangørens reisevilkår at man må benytte utreisen på en pakkereise for å kunne benytte hjemreisen. Hvis kunden ikke møter opp til avreisen, regnes det som «no show», og reisen blir kansellert. Reisevilkårene fremgår på Apollos nettsider under overskriften «Avbestilling og endring». I annet avsnitt står: «Har du bestilt en pakkereise med fly og hotell, må utreisen benyttes. Hvis utreisen ikke benyttes, vil billetten automatisk bli avbestilt. Det vil si at man ikke kan bestille en tur/retur reise og kun benytte hjemreisen. Om du ikke kommer tidsnok til avgang avbestilles reisen og ingen tilbakebetaling blir gjort».

Klageren fikk sjekke inn på det hotellet han hadde bestilt. Grunnen til at han ikke fikk beskjed om at pakkereisen, inkludert hotellbestillingen, var kansellert, skyldtes ifølge arrangøren det faktum at innsjekkingen fant sted før flyet var avreist fra Norge. Kundenes manglende oppmøte var derfor ennå ikke registrert.

Slik nemnda ser saken, opptrer Apollo Reiser AS i henhold til det som er avtalt mellom partene når selskapet ikke finner grunnlag for å refundere de ekstraavgiftene klageren har hatt i forbindelse med hjemreisen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Karianne Haugom, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.