

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingskostnaden da det ble bestilt tur til feil overnattingssted med nesten identisk navn.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

11/16P

Tjenesteyter

Polar Tours AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av avbestillingskostnaden da det ble bestilt tur til feil overnattingssted med nesten identisk navn.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en konfirmanttur for 19 ungdommer og 5 voksne til Hemavan Fjällstation hvor de har laget et samarbeidsopplegg mellom overnattingsstedets eiere og en svensk bibelskole. Klager ba om pakketilbud med buss og innkvartering på Hemavan Fjällstation, men fikk tilbud til et annet overnattingssted med nesten identisk navn, Hemavan Fjällcenter. Klager ble ikke informert om at dette var to forskjellige steder og de endte derfor opp med å bestille noe i den tro at det var noe annet.

Klager har de siste årene reist på konfirmanttur til Hemavan Fjällstation. I slutten av mai 2015 tok de kontakt med Hemavan Fjällstation, avtalte hva slags opplegg de ønsket i løpet av høsten 2015, og ba dem undersøke hvilke datoer de kunne ta imot gruppen. I starten av juni 2015, tok klager kontakt med flere busselskaper per telefon for å høre hva transporten til Hemavan Fjällstation ville koste. Klager oppfattet at Polar Tours hadde en pakkeavtale med Hemavan Fjällstation.

Når Hemavan Fjällstation i starten av august ga svar på hvilke datoer som var ledige, valgte klager å ikke bestille oppholdet hos dem direkte, men kun reservere datoene. Deretter tok de kontakt med Polar Tours per e-post og ba om et pakketilbud på transport og opphold.

Klager mottok et tilbud på e-post som de aksepterte, men det de ikke oppdaget, var at tilbudet ikke gjaldt Hemavan Fjällstation, men en konkurrerende overnattingsplass Hemavan Fjällcenter. Selv om klager skrev at de ønsket et pakketilbud til Hemavan Fjällstation, valgte Polar Tours, uten å informere klager, å sende et pakketilbud til Hemavan Fjällcenter. Klager

hadde aldri tidligere hørt om Hemavan Fjällcenter, og trodde derfor at de fikk et tilbud på det de hadde etterspurt.

Etter dette hadde klager ikke mer kontakt med Hemavan Fjällstation fordi de trodde bestillingen var gjennomført via Polar Tours. Noen få dager før avreise tok Hemavan Fjällstation kontakt og lurte på hvorfor de ikke hadde hørt noe mer fra klager angående reservasjonen. Det var på dette tidspunktet de oppdaget at pakketilbudet gjennom Polar Tours gjaldt et annet sted. Siden det ikke var mulig å gjennomføre det planlagte programmet med den svenske bibelskolen på Hemavan Fjällcenter, ble klager nødt til å avtale overnatting direkte med Hemavan Fjällstation.

Klager hadde i dagene før avreise telefonkontakt med Polar Tours flere ganger og ble enige om at transporten skulle gjennomføres som planlagt, selv om de trakk seg fra oppholdet på Hemavan Fjällcenter.

Uenigheten i ettertid har handlet om betalingen for oppholdet på Hemavan Fjällcenter som ble avlyst. Polar Tours krever kr 13.400 fordi de mener avbestillingen kom for sent, mens klager opplever at de ble lurt til å bestille noe de aldri ønsket, og mener at de derfor ikke har noe betalingsansvar.

Da de dro til Hemavan Fjällstation med et annet konfirmantkull året før, var det Polar Tours som sørget for transporten. Klager mener Polar Tours derfor burde være kjent med at de hadde en relasjon med det stedet. Hemavan Fjällcenter er et mye dyrere overnattingssted enn Hemavan Fjällstation, noe som etter klagers mening gjør det ekstra kritikkverdig at man ikke informerte om at tilbudet gjaldt et annet overnattingsted.

At det i telefonsamtalen i mai skal ha blitt opplyst om at Polar Tours sitt samarbeid gjaldt Hemavan Fjällcenter, mener klager styrker sin sak. Da de i e-posten i august skriver: «Dere sa også at dere har en rabattavtale med Hemavan fjällstation» burde det vært opplagt for Polar Tours at det har oppstått en misforståelse. Klager opplever ikke at det er tydeliggjort at avtalen gjaldt et annet sted, men ser tvert imot på det som en vesentlig mangel at ikke mer ble gjort for å rydde opp i misforståelsen.

At det også i annen korrespondanse har stått skrevet Hemavan Fjällcenter mener klager er uten betydning, så lenge de i god tro ikke var klar over at dette var noe annet enn det de opprinnelig etterspurte.

Bestillingen hos Hemavan Fjällstation var som tidligere beskrevet ikke formalisert, fordi de trodde dette var gjort via Polar Tours, og besto kun av en uformell reservasjon av datoene. Men som forklart i klagers redegjørelse, var det utarbeidet et samarbeidsopplegg mellom klager, Hemavan Fjällstations eiere og en svensk bibelskole. Hadde de avlyst oppholdet på Hemavan Fjällstation, ville de også mistet hele samarbeidsopplegget, og dermed formålet med reisen. I så måte var det ikke mulig for klager å avlyse noe med Hemavan Fjällstation, uten å samtidig avlyse turen.

Klager undersøkte muligheten for å flytte hele turen til Hemavan Fjällcenter, og Polar Tours var behjelpelige med å tilby ekstra møterom vederlagsfritt. Men dessverre sa de kirkelige ansatte med ansvar for turen at det ikke var mulig å lage et nytt opplegg på så kort varsel.

Klager har betalt for busstransporten, men krever at avbestillingsgebyret for overnattingen slettes.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Polar Tours har i det vesentlige anført:

Polar Tours viser til at det tydelig fremgår av tilbudet at dette gjelder for Fjällcenteret.

Som det henvises til i tilbudsforespørselen var det i utgangspunktet transport oppdraget dreide seg om. Derfor ble det gitt pris på kun transport som enhet og pakken med annet innhold som eget.

Det ble i telefonsamtalen opplyst om at Polar Tours hadde samarbeid med Hemavan Fjällcenter. De har aldri hatt noe med Fjällstationen å gjøre da dette ikke var av en slik kvalitet at Polar Tours kan innestå for dette.

I ettertid ble det også bedt om å få tilført flere måltider og tilbudet ble justert uten at det ble bemerket at det var oppført feil overnattingssted.

Den 30.09.15 fikk Polar Tours en telefon fra klager om at Fjällstationen ikke har mottatt navneliste på de som skulle komme 02.10.15. Polar Tours bekreftet at navnelisten var sendt til Hemavan Fjällcenter som også hadde bekreftet at alt var i orden med bestillingen. Klager fortalte da at de hele tiden har hatt stående en reservasjon på Fjällstationen, noe som Polar Tours mener fortalte at det hele tiden har vært gjort en dobbel bestilling. Polar Tours mener klager har hatt en egen bestilling og har villet ha en bedre pris gjennom Polar Tours. Polar Tours stiller seg undrende til at klager gjorde en separat booking på Fjällstationen siden de godkjente tilbudet fra Polar Tours på Fjällcenteret.

Polar Tours ba klager sjekke bekreftelsen de hadde gjort og de innså da at de hadde bekreftet på Hemavan Fjällcenter, men ifølge klager fikk de ikke avbestilt noe som helst på Fjällstationen.

Til tross for at avbestillingen skjedde for sent, fikk Polar Tours nedjustert avbestillingskostnaden fra kr 25.410 til kr 13.400. Denne summen sendte Polar Tours faktura til klager på siden alle frister for avbestilling var overskredet. Polar Tours ser derfor at de har gjort klager en tjeneste ut over det vanlige med å få ned avbestillingskostnadene. Polar Tours har betalt det utestående til Hemavan Fjällcenter.

Polar Tours finner ingen grunn til at avbestillingsgebyret ikke skal dekkes av klager og krever at klager betaler fakturaen på kr.13.400.

Det vises for øvrig til brev fra Polar Tours.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren også tidligere år har arrangert konfirmasjonsturer til Hemavan Fjällstation, og at de også tidligere har blitt transportert dit med buss fra Polar Tours AS.

Så vidt nemnda kan skjønne oppsto det en misforståelse fordi Polar Tours muntlig informerte om at de hadde en avtale med Hemavan Fjällcenter, som av mottakeren ble oppfattet til å være det samme stedet som de tidligere hadde benyttet til konfirmantturer. Denne misforståelsen ble ikke oppdaget før rett før avreise, til tross for at det i mail av 27. august fra Polar Tour opplyses at det vedlegges tilbud «på oppsett med en pakke fra Fjällcenteret i Hemavan». Det viste seg at det ikke var mulig å få endret programmet som var lagt med Hemavan Fjällstation som utgangspunkt, slik at turen måtte gjennomføres med dette som overnattingssted. Det medførte at Fjällcenteret krevde at det ble betalt kr 13.400 i forbindelse med avbestillingen.

Nemnda har funnet saken vanskelig. Det er opplyst at Polar Tours har vært transportør for grupper med konfirmanter tidligere, og at disse turene har gått til Hemavan Fjällstation. Hvorfor det da ble gitt et tilbud om et annet overnattingssted med temmelig likelydende navn er ikke klarlagt. På den annen side fremgår det av tilbudet at dette gjelder Hemavan Fjällcenter. Tilbudet kan derfor ikke være særlig nøye gjennomlest når dette ikke ble oppdaget.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det foreligger uaktsomhet på begge sider. Tilbyderen - som må ha vært klar over at han tilbød overnatting på et nytt sted for menigheten - burde ha sørget for å presisere dette. Turen forutsatte at også menighetens kirkelige ansatte kunne benytte det nye stedet. I motsatt fall var turens formål forfeilet. Den som mottok tilbudet burde etter nemndas syn forsikret seg om at det gjaldt riktig overnattingssted. Det er i utgangspunktet bestilleren som er ansvarlig for å kontrollere at bestillingen er korrekt i forhold til hans ønsker. Etter omstendighetene finner nemnda at fakturaen fra Hemavan Fjällcenter bør dekkes av begge parter med en halvpart på hver.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren betaler halve fakturaen - kr 6.700 - til arrangøren som fullt og endelig oppgjør.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstifelle hva som faller inn under nevnte kategorier.