

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av enkeltromstillegget da klager ikke ble informert om dette ved bestilling av reisen.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

118/15P

Tjenesteyter

Fotefar Temareiser

Saken gjelder:

Krav om refusjon av enkeltromstillegget da klager ikke ble informert om dette ved bestilling av reisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager deltok på en gruppereise til New York og bestilte del i dobbeltrom.

Klager hevder at Fotefar Temareiser tok imot hans bestilling uten å informere om at de ville kreve enkeltromstillegg hvis de ikke fant noen som ville dele rom med klager. Klager fikk et pålegg om å betale enkeltromstillegg på kr 5.650 etter bestilt og betalt tur for opphold i dobbeltrom. Hadde korrekt informasjon blitt gitt ved bestilling, hadde klager ikke kjøpt reisen.

Bestillingen ble gjort per telefon. Selgeren som tok imot bestillingen spurte om klager reiste alene. Klager svarte ja og selgeren spurte om klager ønsket enkeltrom og gav beskjed om at det i så fall ville tilkomme et enkeltromstillegg. Til det svarte klager nei da det ville bli for dyrt. Klager spurte om det ikke var andre som reiste alene som ville del rom. Selgeren sa at det ikke var noe problem. Hun nevnte ikke på noe tidspunkt at dette var en ekstra service betinget av at det lot seg gjøre.

Fotefar Temareiser sendte regning på den avtalte prisen for innkvartering i dobbeltrom. Ifølge klager vedgikk reisearrangøren at dette var feil og at klager skulle fått tillegg på enkeltrom.

Først den 5. mars, 8 dager før avreise fikk klager beskjed om at han måtte betale enkeltromstillegget da det ikke har meldt seg andre som ønsket å dele rom.

Fotefar Temareiser krevde at halve enkeltromstillegget måtte betales for at klager skulle få reise og ifølge klager ble det anbefalt at Pakkereisenemnda burde avgjøre saken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Fotefar Temareiser har i det vesentlige anført:

Fotefar Temareiser har gitt all nødvendig informasjon i saken til klager, og han har tatt dette med i klagen.

Fotefar Temareiser henviser til bransjestandard og standard pakkereisevilkår. De mener det bør være tilstrekkelig informasjon at de opplyser at pris gjelder per person i dobbeltrom, og at enkeltromstillegg tilkommer.

Fotefar Temareiser opplyste også om dette per telefon, men svarte ja til å hjelpe han med å finne noen han kunne dele rom med. Dette ble gjort som en ekstra service. De opplyste også om at dersom de ikke lyktes med dette, så måtte klager bo i enkeltrom. Dette ser det ut til at klager ikke har forstått.

Det vises for øvrig til brev fra Fotefar Temareiser.

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 syn bør det være allmenn kjent at det må betales enkeltromstillegg hvis en gjest bor alene i et dobbeltrom.

Hva som har foregått mellom partene ved bestillingen i denne konkrete saken er det vanskelig for nemnda å ha noen sikker formening om. Av fakturaen kan man imidlertid lese at klageren i første omgang betalte som om han skulle dele et dobbeltrom, men at han fikk informasjon om at det påløp enkeltromstillegg hvis han bodde alene.

Det som er uvanlig, er at enkeltromstillegget ikke ble fakturert med en gang i forbindelse med at reisen ble betalt. Det kan etter nemndas syn ha fått klageren til å tro at han ville slippe å betale tillegget. For de aller fleste er prisen på en reise en så viktig opplysning at full pris bør oppgis før den reisende bestemmer seg. Nemndas konklusjon blir derfor at enkeltromstillegg alltid bør oppgis ved bestilling av en reise for en person.

Så vidt nemnda kan forstå har klageren betalt halve tillegget. Nemnda finner at det er en rimelig løsning i et tilfelle som det foreliggende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere refusjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.