

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon ved avbestilling.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

272/15P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon ved avbestilling.

### Klager har i det vesentlige anført:

Det ble bestilt reise for 2 personer med innkvartering på Hilton Hua Hin Resort & Spa i perioden 27.03.15 - 10.04.15.

Klager, person B, måtte avbestille reisen pga. sykdom. Det var kun hennes del av reisen som skulle avbestilles og hun oppgav sitt kontonummer for refusjon. A-personen skulle reise som planlagt. Ved en feil ble begge reiser avbestilt. Dette oppdaget klager neste morgen da kr 36.191 var overført til hennes konto.

Klager ringte Apollo og det opprinnelige flyet var nå fullt. Men per telefon gav Apollo instruksjon om hvordan hun skulle klare å kjøpe det siste setet hos Travellink med avreise til Bangkok dagen etter opprinnelig avgang. Apollo ga klar beskjed om at dette var hennes eneste mulighet til å redde ferien for den andre reisende. Apollo gav ikke beskjed til klager om at A-personen allerede hadde vært i kontakt med Apollo og hadde fått plass på det opprinnelige flyet. Dersom de hadde gjort det, kunne klager ha avbestilt flysetet hun bestilte hos Travellink. Billetten med Travellink ble følgelig ikke benyttet.

Klager har mottatt krav om tilbakebetaling av kr 36.191. Klager har tilbakebetalt kr 9.976 som hun mener er rett beløp.

Ifølge klager utbetalte Apollo kr 18.095 for mye. Hun bør kunne trekke fra kr 8.119 som klager betalte for flybilletten med Travellink som den medreisende ikke benyttet.

Klager hadde ingen forutsetning for å vite at beløpet skulle føres tilbake til person A og den kontoen som reisen var betalt fra.

Klager har ikke fått medhold hos Apollo, men det eneste de har gått med på, er å dele fakturaen i 4 avdrag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Reisen ble bestilt og betalt av A-person med hans kontaktadresse. Reisen ble også betalt fra firmaets konto, som er registrert på A-person.

Da klager, person B på bookingen, kontaktet Apollo, informerte hun om at hennes reise skulle avbestilles og oppga samtidig sitt kontonummer for refusjon.

Apollo er enig i at deres konsulent skulle ha stilt kontrollspørsmål. Imidlertid forstod han av samtalen at hele reisen skulle avbestilles og at dette var kontonummeret som de ønsket å benytte. Feilen ble raskt oppdaget, og Apollo anmodet klager om å betale tilbake hele beløpet, noe som ikke er gjort. Klager valgte selv å bestille en billett til Thailand via Travellink for person A. Konsulenten hun snakket med hos Apollo informerte henne bare om hva hun skulle gjøre for å kunne gjøre bestillingen hos Travellink. Hvilken avtale hun gjorde med person A på bookingen er ukjent for Apollo. Imidlertid kontaktet han Apollo da hans reise var avbestilt, og da Apollo forstod hva som var skjedd fikk de gjort en ny reservasjon for ham. Han ga ikke beskjed om at klager hadde kjøpt en ny billett til ham.

Klager har urettmessig mottatt et beløp som ikke tilhører henne. Apollo har godskrevet person A for halvparten av det innbetalte beløpet, og hvem som så har «eierskap» til disse pengene må bli en sak mellom de to. Feilen ble oppdaget raskt, og det skulle derfor ikke ha vært noe i veien for at klager betalte tilbake pengene til Apollo.

Apollo fastholder kravet om at klager må betale tilbake hele beløpet til Apollo, og kan heller ikke se at de skal dekke billetten hun selv kjøpte på Travellink. I samtaler med person A fikk Apollo heller ikke fått informasjon om at klager hadde kjøpt en ny billett til han. Eventuelle uoverensstemmelser mellom klager og person A om hvem som har krav på pengene og hva som eventuelt ble avtalt om kjøp av nye billetter, kan Apollo ikke være del av.

I sin siste kommentar skriver klager at hvis Apollo hadde ført hele beløpet tilbake til rett konto, ville hun ikke hatt dette problemet nå. Slik Apollo ser kommentaren, bekrefter den at pengene som er overført ikke rettmessig tilhører henne og derfor skulle betales tilbake til person A slik Apollo har argumentert for tidligere.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

### **Nemnda bemerker:**

Så vidt nemnda kan forstå er dette en ren inkassosak. Arrangøren har i forbindelse med en avbestilling ved en feil tilbakeført et beløp til en annen konto enn den reisen ble betalt fra. Mottakeren er ikke villig til å tilbakebetale beløpet, men motregner en del av beløpet mot en billett hun har kjøpt via Travellink. Saken faller etter nemndas syn utenfor nemndas kompetanse.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda finner at saken faller utenfor nemndas kompetanse og at den bør avvises. Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.*