

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hvilken dato reisen er bestilt for.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

177/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 19.329,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hvilken dato reisen er bestilt for.

Klager anfører at de er tre søstre som bestilte tur til Tyrkia 14. september.

Den 15. august ringte Star Tour og spurte hvorfor de ikke hadde møtt opp til avreise dagen før.

To av de tre hadde bestilt reisen sammen og begge hadde sittet og sett på skjermen samtidig og at reisen ble bestilt til lørdag 14. september.

Så feil kan ikke to voksne mennesker ta at de ser feil samtidig.

Dessuten bestemte den tredje søsteren seg for å være med, og hun bestilte derfor turen litt senere og fikk ordnet det slik at hun fikk ekstraseng på de to andres rom med avreise 14. september. Spørsmålet Star Tour ikke har svart på er hvem den tredje søsteren i så fall skulle dele rom med hvis Star Tour mener de to andre skulle reise en måned tidligere.

Fordi Star Tour har slettet hele ordren er det umulig å bevise at de bestilte turen til 14. september. Grunnen til at de ikke selv hadde skrevet ut billetten, var at den først kunne skrives ut 20 dager før avreise.

De krever ny reise til samme standard som den de bestilte.

Star Tour har anført at det alltid blir sendt en bestillingsbekreftelsen til kundens e-post adresse. Den gir info om hva som er bestilt og er følgende viktig å sjekke.

Star Tour har ikke tidligere opplevd et slikt problem og ikke senere.

Star Tour understreker at de tror at kunden ønsket å bestille avreise 14. september, men det er et faktum at det ble reservert en reise med avreise 14. august.

Siden Star Tour ikke har funnet noen feil på sitt system, antar de at kunden har valgt feil dato. Star Tour kan ikke fremskaffe de dokumentene som ble sendt da hele bestillingen ble kansellert i systemet. Star Tour har derfor dokumentert sine rutiner ved å fremlegge dokumentene i forbindelse med en annen bestilling/reise.

Nemnda bemerker:

14. september. Nemnda legger også til grunn at Star Tour har et system for bestillingsbekreftelse, ordrebekreftelse og billettutsendelse som normalt fanger opp eventuelle uoverensstemmelser mellom det kunden har ment å bestille og det som har blitt registrert i Star Tours system. Hvorvidt det var en slik uoverensstemmelse i dette tilfelle, er det idag umulig å bringe på det rene fordi Star Tour har slettet alle data vedrørende denne bestillingen da kunden ikke møtte opp.

Det er derved etter nemndas oppfatning skapt en unødvendig usikkerhet om hva kunden bestilte og hva ordrebekreftelsen inneholdt.

Etter nemndas syn må Star Tour bære risikoen for denne usikkerhet da det var Star Tour som var den nærmeste til å sørge for at det ikke var slik usikkerhet.

Nemnda finner det uheldig og unødvendig at alle data i forbindelse med en bestilling slettes fullstendig så raskt - spesielt i en situasjon hvor kunden ikke har møtt opp og hvor man derfor må forvente at det kan oppstå spørsmål som i denne saken.

Nemnda finner derfor at det bør gis en kompensasjon.

Ut fra de opplysninger som foreligger, er det vanskelig for nemnda å fastslå hvilken kompensasjon som bør gis. Nemnda forstår det slik at kundene har bestilt en ny reise som de har fått rabattert på grunn av det som skjedde.

Hvis det er forholdet, bør kompensasjonen utgjøre differansen mellom prisene på de to reisene med fradrag av rabatten. Nemnda har den tiltro til partene at de blir enige om kompensasjonen basert på nemndas konklusjon om at tur var bestilt med avreise 14. september. Hvis partene ikke blir enige, kan de forelegge spørsmålet om kompensasjonens størrelse for nemnda på nytt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis kompensasjon basert på at den opprinnelige bestilling gjaldt avreise 14. september.

Vedtaket var enstemmig.

Tilleggsvedtak:

I møte nr.10/2013 den 25. november fattet nemnda følgende enstemmige vedtak:

«Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis kompensasjon basert på at den opprinnelige bestilling gjaldt avreise 14. september.»

Saksforholdet fremgår av partenes anførsler og reklamasjonsnemndas bemerkninger i saken, som vedlegges her.

Årsaken til vedtakets formulering var at det var vanskelig for nemnda å ha noen begrunnet oppfatning om kompensasjonens størrelse da det bare var opplyst at klager hadde bestilt en annen reise som hun hadde fått rabattert på grunn av de problemer som oppsto, men det var ikke gitt nærmere opplysninger.

Nemnda uttalte at den hadde den tiltro til partene at de ut fra nemndas premisser ville bli enige.

Partene har ikke blitt enige, og det er nå fremlagt ytterligere og detaljerte opplysninger. Av disse fremgår at kunden først fikk tilbud om kostnadsfri kansellering av den reise Star Tur hadde registrert at hun hadde bestilt til 14. august.

Dette ble ikke godtatt, men hun aksepterte i stedet en rabattert reise den 14. september - den dagen hun selv mente å ha bestilt reise.

Rabatten på den reise hun aksepterte utgjorde kr.12.867,-.

Reklamasjonsnemnda finner ikke at det er grunnlag for noen kompensasjon utover dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.