

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da reisekonsulenten booket feil reiseperiode.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

59/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris da reisekonsulenten booket feil reiseperiode.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes venninner bestilte en reise til Gran Canaria i vinterferien 2015. Star Tours reisekonsulent booket feil tidspunkt, noe som ikke ble oppdaget av klager før fire dager før avreisen.

Den 15.06.14 sendte klager en e-post til Star Tour med ønske om å få et tilbud om reise i vinterferien fra 21. - 29. 02.15.

I tilbudene klager fikk tilbake fra Star Tours reisekonsulent fremgikk informasjon om reiser i januar 2015, noe klager ikke registrerte. Klager forsøkte å booke reise fra 21. - 29.02.15 via Star Tours nettside, noe de ikke fikk til. Klager ba derfor Star Tour om hjelp til å bestille reisen den 24. februar. I hver e-post til Star Tour har klager skrevet februar måned.

Den 22.06.14 fikk klager en e-post fra Star Tour om at reisen var bestilt. Utreisedato fremgikk ikke av e-posten klager mottok fra Star Tour, kun bestillingsnummer og informasjon om at de ville motta en bestillingsbekreftelse med reisedetaljer og betalingsinformasjon. Klager oppdaget ikke at utreisedatoen var feil. Klager var derfor i god tro om at ferien var booket til 24. februar 2015.

Fire dager før utreisedatoen i januar oppdager klager at det var bestilt utreise i feil måned. Klager ringte Star Tour og ba først om å få endre utreisedato. Dette ville koste ca. kr 18.000 kroner ekstra ut over kr 22.000 de allerede hadde betalt. Klager ba om å få igjen det de hadde betalt for reisen fordi den ble for dyr. Men på grunn av Star Tours vilkår for avbestilling 4 - 15 dager før avreise, har klager ikke fått tilbake mer enn halvparten av kjøpesummen, ca. kr 11.000.

Klager ønsker å få tilbakebetalt hele reisens pris da de ikke hadde noe annet valg enn å avbestille turen. Klager ser på denne hendelsen som en feil begått av Star Tour. Klager, fire

skoleelever på 18 år, var uerfarne som reisende og de tok det som en selvfølge at Star Tours reisekonsulent ville booke riktig reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Mange måneder etter at bestillingen ble gjort oppdager klager at reisen var bestilt til feil dato. Den reisende plikter, straks etter bestilling, å kontrollere at alt er rett. I bekreftelsen klager viser til, ber Star Tour om at alle detaljer i bestillingen blir kontrollert.

Star Tour forsøkte å hjelpe klager med å finne en løsning, men uten å kunne tilbakebetale hele beløpet. Det koster mer å reise i slutten av februar enn i slutten av januar, noe som medførte at beløpet ble høyere ved endring av bestillingen.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Nemnda har gjennomgått mailkorrespondansen. Det er ikke tvil om at klagerne i mail av 15. juni 2014 (vedlegg 1) oppga andre datoer enn de datoene Star Tours kundebehandler kom tilbake med tilbud på i mail datert dagen etter (vedlegg 2). Av denne mailen fremgår det fire steder at tilbudet gjelder avreisedatoer i januar, ikke i februar. I mail av 20. juni 2014 (vedlegg 3) kommer klageren tilbake til saken. Hun har da forsøkt å booke reisen på internett, men får ikke opp noen reise på den datoen (24. februar) hun har lagt inn. Hun ber derfor om at Star Tour legger inn reisen. I udatert mail fra Star Tour fremgår det at reisen nå er reservert (vedlegg 4). I ny mail fra Star Tour (vedlegg 5) fremgår det at bestillingsdato er 22. juni 2014. Videre står det: «Du som har bestilt onlinebillett må selv skrive ut denne, da billetten ikke blir tilsendt per mail.» Det står videre med kursiv «Korrekt avreisetid fremkommer på billetten».

Nemnda legger etter dette til grunn at det ble begått en feil av Star Tours kundebehandler etter første henvendelse fra klageren. Klageren oppdaget ikke dette. Den feilaktige datoen fremgikk fire steder i en og samme mail. Hun lykkes heller ikke med å få datoen opp da hun forsøkte å bestille billettene på internett, slik at hun måtte be Star Tours operatør om å foreta bestillingen for henne.

Beskjed om at reservasjon var foretatt og mail med bestillings- og betalingsopplysninger ble oversendt fra Star Tour nesten umiddelbart, i og med at det i siste mail fra arrangøren fremgår at 22. juni er bestillingsdato.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. Hadde klageren skrevet ut reisebeviset da hun mottok bestillingsbekreftelsen ville hun ha funnet korrekt avreisetid. Det kan synes som om dette først ble gjort i januar 2015, da feilbookingen ble oppdaget.

Når det gjelder den nærmere vurdering har pakkereisenemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to reiselivsrepresentantene, legger til grunn at er det begått feil fra begge sider. Den feilen som dominerer bildet, er imidlertid, etter flertallets syn, begått av klageren, som ikke skrev ut og sjekket datoene på billettene etter at bestillingen var lagt inn. På dette tidspunkt og frem til 42 dager før avreisedøgnet kunne billettene ha vært avbestilt mot et rimelig administrasjonsgebyr, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2.

Bestilling kun på bakgrunn av mailutveksling og onlinesøk stiller store krav til årvåkenhet og nøyaktighet. Begir man seg som myndig person inn på et slikt spesialområde, hvor muligheten til å gjøre feil etter nemndas syn er relativt stor, er det - uansett alder - ikke rom for en annen og lempeligere vurdering eller behandling enn det som er tilfelle for andre som bestiller reiser på internett.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, er enig med flertallet i at klageren helt klart må bebreides for ikke å ha skrevet ut og sjekket datoene på billettene, og for ikke å ha lest mailene fra arrangøren der januar fremgikk på en grundig måte. Dersom hun hadde gjort det, ville hun kunne ha hindret at feilen oppsto. Mindretallet er imidlertid av den oppfatning at Star Tour AS også bør bære deler av kostnadene ved misforståelsen som oppsto. Det vises til at Star Tours representant verken merket seg klagers spesifikke ønske i mail av 15. juni 2014 om tur « i vinterferien som varer fra 21 til 29 februar 2015», og heller ikke at klager i mail 20. juni 2014 begrunner sitt ønske om hjelp av Star Tour AS til turbestilling med at «24 februar kommer ikke opp som dato alternativ». Dersom Star Tour AS representant hadde vært mer årvåken, ville misforståelsen kunne blitt ryddet opp i. Det må i tillegg understrekes at Star Tour AS er den profesjonelle parten i forholdet og derfor må ha hovedansvaret for god kommunikasjonen med kundene. Mindretallet mener derfor at partene bør dele tapet som oppsto pga. kommunikasjonssvikten med 50 % på hver.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.