

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag ved bestilling av samme reise to ganger grunnet dårlige internettløsninger, kort betalingsfrist, dårlige varslingsrutiner og dårlig kundebehandling.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-02141

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for tre personer med innkvartering på Hotel Madrid, Roma i perioden 01.10.2017 - 05.10.2017. Totalpris kr. 20.178.

Lørdag 12. august 2017 skulle klager bestille pakkereise for ni personer i storfamilien med fly og hotell til Roma. Klager bestilte på Norwegians nettsider. Bestillingen for ni personer måtte fordeles på flere bestillinger. Klager fikk ikke bestilt plass til alle hos Norwegian.

Klager logget seg da inn på Tickets sider og bestilte for ytterligere tre personer. Nettsidene til Ticket koblet seg ned hele tiden. Etter en del frem og tilbake fikk han endelig bestilt reise for de tre siste og han mottok kvittering på at det var betalt og i orden.

Neste formiddag, søndag 13. august, fikk klager en e-post der det stod at bestillingen ikke var betalt og at han måtte betale før kl. 10.15 ellers ville bestillingen bli slettet. Klager forsøkte å få betalt på nytt, men kortet ble avvist. Forsøkene med betaling strekte seg ut over den oppgitte tidsfristen, og etter kl. 10.15 kom det ved forsøk på betaling kun opp en tekst som sa at bestillingen var kansellert – og at klager var velkommen til å bestille på nytt. Ticket hadde ingen telefonservice søndag formiddag. I den tro at bestillingen hos Ticket var kansellert, bestilte klager den samme reisen hos Apollo.

I etterkant viste det seg at kredittkortet var belastet av Ticket og det kom etter hvert reisedokumenter i posten. Ved telefon til Ticket viste det seg at reisen var bestilt to ganger hos Ticket, Med den ustabile internettt- eller servertjenesten, hadde bestillingen blitt gjort to ganger - riktig nok med ulikt ordrenummer.

Klager anfører at det ikke burde være mulig å reservere eksakt samme flyavganger og hotell for de samme personene på samme tidspunkt flere ganger. Det burde ligge sperrer for dette i systemet eller det burde komme opp et varsel om at man er i ferd med å bestille den samme reisen to ganger. Ticket burde ikke sende ut innbetalingskrav med noen timers betalingsfrist, i hvert fall ikke på en søndag når kontortelefonen ikke er betjent.

I og med at klager ringte Ticket og forklarte situasjonen og at kansellering ble gjort i god tid før avreise, burde klager ha fått en større andel av beløpet refundert. Både flysetene og hotellrommet ville bli solgt i og med at det dreide seg om midt i høstferien og det var få plasser igjen.

Situasjonen ble forklart for Ticket per telefon, men de har ikke innvilget refusjon av mer enn kr. 17.066 av total innbetaling på kr. 20.178.

Klager krever refundert kr. 3.112.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har vært inne på Ticket.no og lagt inn to bestillinger. Ordre 1 og ordre 2.

Ticket har ingen mulighet for å kontrollere om kunder har gjort dobbeltbookinger, da booking og billettering skjer pr automatikk.

Ordre 1 som ble annullert pga. manglende betaling ble bestilt 12. august kl. 22.15.

E-post med bekreftelse og link til betalingssiden ble sendt kl. 22.36.

E-post med betalingspåminnelse ble sendt 13.08.2017 kl. 06.21.

Ordren ble annullert 13.08.2017 kl. 09.50.

Ordre 2 ble bestilt 12. august kl. 22.27.

Betaling ble registrert kl. 22.33.

E-post med reisedokumenter ble sendt kl. 23.16.

Klager har hatt to ordre hos Ticket og det var ordre 1 som ikke var betalt og som klager fikk betalingspåminnelse på. Betalingspåminnelser skjer pr automatikk og det linkes ikke opp mot andre betalte reiser. Det er kundens ansvar å sjekke sin e-post og kontrollere at man har mottatt bekreftelse/reisedokumenter. Samtlige e-poster har ordrenummer som en del av emneraden.

Ticket henviser til sine reisevilkår:

"2.0.2 Som kunde er det ditt ansvar å kontrollere at du har mottatt bekreftelse/ reisedokumenter innen 24 timer eller førstkommende virkedag. Dersom du ikke har mottatt reisedokumenter, ber vi deg ta kontakt med oss omgående."

Klager har akseptert Tickets reisevilkår ved kjøp av reisen. I Tickets reisevilkår fremgår følgende:

"7.0.2 Avbestiller du din reise etter du har valgt fakturering eller betalt din bestilling gjelder følgende: Om du ikke har tegnet noen avbestillingsforsikring vil det normalt ikke være noen tilbakebetaling. Unntagelse ved de tilfeller hvor andre vilkår fremkommer ved bestillingstidspunktet. Dersom du må avbestille din reise og ikke har tegnet avbestillingsbeskyttelse, forsøker vi naturligvis å hjelpe deg med å få tilbake så mye som mulig av reisens pris mot et administrativt gebyr. Har du tegnet en avbestillingsbeskyttelse kan du avbestille din reise i henhold til gjeldende regler for avbestillingsbeskyttelsen."

Ticket benytter seg av rutefly i sin produksjon av pakkereiser, og for å kunne tilby de prisene de gjør, må de forholde seg til flyselskapets avbestillingsvilkår. Dette er noe Ticket har tatt forbehold i sine reisevilkår. I vilkårenes punkt 5.2 fremgår følgende:

"Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, kan arrangøren sette avvikende betingelser også fra nedenstående refusjonsregler. Disse må i tilfelle være spesielt tydelige og lett forståelige." Vilåårene åpner da fra å fravike regelen om 500 kr i avbestillingsgebyr pr person, jf hovedregelen i alminnelige vilkår for pakkereiser.

Klager kontaktet Ticket pr telefon 25.8.2017 for å avbestille reisen mot Ticket garanti. Klager var klar over at det var en avbestillingskostnad på kr. 3.112. Klager hadde tegnet Ticket garanti for tre personer. Når kunder avbestiller, vil den reisende ikke få tilbakebetalt det han/hun har betalt for Ticket garantien: "2.3.2 Ved avbestilling av reise har den reisende ikke rett til å få tilbake det han/hun har betalt for Ticket garantien."

I klagers tilfelle beløp dette seg til totalt kr. 1.215 for tre personer. Egenandelen for reisen er samme sum som garantien beskrevet ovenfor, dvs. totalt kr. 2.430. Kortgebyret på kr. 682 refunderes ikke.

Den 25.08.2017 refunderte Ticket kr. 17.066 i henhold til til Ticket garantien.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av kr. 3.112.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Som det fremgår av redegjørelsen fra begge parter, har klageren bestilt samme reise to ganger. Partene er uenige om hvordan dette kunne skje, og klageren stiller spørsmål ved

en nettløsning som ikke registrerer at det omtrent på samme tid blir bestilt to reiser for de samme tre personer.

Nemnda legger til grunn at klageren 12. august 2017 kl. 22.15 bestilte en reise for tre personer til Roma. Mail med bekreftelse og link til betalingssiden ble sendt kl. 22.36. Bestillingen hadde ordrenummer 2861871. På grunn av ustabil system - enten ustabil nettside eller ustabil løsning hos arrangøren - gikk betalingen ikke igjennom. Betalingspåminnelse ble for dette ordrenummeret sendt til klagerens mailadresse 13. august kl. 06.21. Reisen ble ikke betalt fordi klageren ikke fikk dette til. Reisen ble derfor annullert kl. 09.50.

Litt før mail med bekreftelse av ovennevnte bestilling ble sendt til klageren, nemlig kl. 22.27, bestilte klageren den samme reisen på ny. Her gikk betalingen igjennom. Betalingen er registrert kl. 22.23. Mail med reisedokumenter ble sendt kl. 23.16. Den vellykkede bestillingen har ordrenummer 2861879. Klageren har en avvikende forklaring på når reisedokumentene ble mottatt. Nemnda antar at dette beror på en misforståelse, fordi all kontakt i medhold av loggen fra arrangøren har foregått på email og ikke med post.

Så vidt nemnda kan forstå, gikk klageren ut fra at hans bestillinger hos Ticket var kansellert da han om morgenen 13. august mottok oppfordring om å betale og ikke fikk dette til innen fristen. Han bestilte derfor den samme reisen med Apollo.

Klageren har i ettertid fått tilbakebetalt kr. 17.066 fra Ticket, hvilket gir en avbestillingskostnad på kr. 3.112.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren overså mailen med reisedokumenter i forbindelse med den vellykkede bestillingen - bestillingsnummer 2861879 - hos Ticket. Han bestilte derfor ny reise hos Apollo.

Slik saken ligger an finner nemnda at klageren er mest å laste for den misforståelsen som oppsto i og med at han overså at han hadde fått en mail med reisedokumenter fra Ticket. Nemnda er imidlertid enig med klager i at bestillingssystemet om mulig bør utformes slik at det automatisk dukker opp et varsel i de tilfellene hvor det allerede foreligger en identisk bestilling, slik at man reduserer faren for dobbeltbooking.

Reisen lå et stykke frem i tid, og avbestillingen skjedde kort tid etter at reisen var bestilt. Så vidt nemnda er kjent med betaler ikke reisebyråer billettene umiddelbart. Det blir kun reservert et eller flere flyseter. Navn på passasjerene må sjelden oppgis før et par uker før reisen skal gjennomføres. I perioder med stor trafikk, slik som i skolens ferier, er det som regel mangel på flyseter. Ticket har ikke vedlagt dokumentasjon på faktiske kostnader ved avbestilling av flybillettene, kun at det står i bookingsystemet at billetten er av "non refundable"-type.

Nemnda stiller også spørsmålstegn ved et kortgebyr på kr. 682. Dette er mye høyere enn i saker nemnda tidligere har behandlet, og burde ha vært dokumentert.

Etter en samlet vurdering, hvor arrangørens manglende dokumentasjon har vært utslagsgivende, finner nemnda at avbestillingsgebyret ikke bør overstige kr. 500 per person, totalt kr. 1.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert differansen mellom kr. 3.112 og et avbestillingsgebyr på kr. 500 per person, totalt kr. 1.500.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)