

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil avreisedato ved bestilling på internett.

Dato

11.09.2019

Saksnummer

2019-02587

Tjenesteytere

Tyrkiareiser

Klager har i det vesentlige anført

Den 30.05.2019 bestilte klager via internett en pakkereise med innkvartering i to dobbeltrom med all inclusive på Park Side Hotel, Side, Tyrkia for fem personer. Totalpris kr. 19.560.

Klager var sikker på at avreisen var 14.06.2019, men i løpet av bestillingen endret avreisedato seg til 31.05.2019, hjemreise 07.06.2019. Klagers reisefølge var vitne til at bestillingen var korrekt.

Klager mottok ingen bekreftelse på e-post fra Tyrkiareiser og hadde derfor ingen mulighet til å oppdage at avreisen var allerede 31.05.2019. Tyrkiareisers kontor var stengt torsdag 30.05.2019 og klager måtte vente til neste dag for å ringe Tyrkiareiser.

Da hun neste dag ringte Tyrkiareiser og oppga bestillingsnummeret og avreisedato 14.06.2019. Klager mener reisekonsulenten burde ha reagert på at hun oppga avreisedato 14.06.2019 da det fremgikk av bestillingen at avreisedatoen var samme dag som hun ringte inn den 31.05.2019.

Etter at klager selv kontaktet Tyrkiareiser og fikk tilsendt en ny bekreftelse per e-post, havnet denne e-posten riktig nok i mappen for søppelpost, men selv om hun hadde gått inn og sett på denne, ville det vært under fem timer til avreise. Med en hektisk hverdag med jobb og barn fikk klager ikke sjekket e-posten med en gang og hun var i god tro om at alt stemte overens med bestillingen siden hun har ringet inn og oppgitt bestillingsnummeret og avreisedatoen.

Klager mener det bør være noe som beskytter forbrukeren når man bestiller på nett. Klager skriver: "Jeg har som sagt flere på min side som ser at jeg bestiller med avreise 14/6. Jeg er i god tro og har veldig få timer til å oppdage en feil som ikke burde skje".

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen 30.05.2019 kl. 15:00 via tyrkiareiser.no. Grunnet helligdag var Tyrkiareisers åpningstider 10:00 - 15:00 denne torsdagen.

Det fremgår av billetten at avreisen er 31.05.2019 fra Kristiansand.

Klager betalte reisen og har dermed også bekreftet avreisedato og Tyrkiareisers reisevilkår. Bestillingsnummeret blir alltid oppgitt når bestillingen er gjennomført. Med sitt bestillingsnummer kan kunder alltid logge seg inn på tyrkiareiser.no for å se på bestillingen så snart den er gjennomført.

Det blir sendt ut en billett/bekreftelse til den e-postadressen som klager oppga da reisen ble bestilt. Dersom kunder har en brannvegg eller virusbeskyttelse, kan dette medføre at bekreftelsen avvises og havner i innboksen for søppelpost. Det forekommer også tilfeller der kunder oppgir feil e-postadresse.

Tyrkiareisers bookingsystem endrer ikke avreisedato eller reisemål når bestillingen er gjennomført og bekreftet.

Det ble sendt en ny bekreftelse til klagers e-postadresse den 31.05.2019 etter at klager tok kontakt med Tyrkiareiser og etterlyste bestillingsbekreftelsen. Klager kontrollerte heller ikke denne gangen bestillingen for å se at den stemte overens med hennes bestilling. Det er kundens ansvar å kontrollere at opplysningene på bekreftelsen/billetten er korrekte.

Ettersom klager ikke møtte frem ved innsjekking den 31.05.2019 ble passasjerene registrert som "no-show" og reisen kansellert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Tyrkiareiser.

Nemnda bemerker

Pakkereiseloven § 48 omhandler hvem som har ansvar for bestillingsfeil. Den næringsdrivende har ansvar for alle feil som skyldes tekniske feil som kan tilskrives vedkommende i bestillingssystemet.

Den næringsdrivende har ikke ansvaret for bestillingsfeil som skyldes den reisende, eller som skyldes uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet i saken er hvem som har begått bestillingsfeilen som førte til at klageren bestilte en reise med avreise 31. mai i stedet for 14. juni.

Nemnda legger til grunn at klageren booket sin reise via internett den 30. mai kl. 15.00. Hun bekreftet bookingen og betalte reisen og har da bekreftet avreisedato samt at hun er innforstått med reisevilkårene.

Bestillingsnummeret får kunden ikke før bestillingen er gjennomført. Da går det kort tid etter ut en e-post som blant annet inneholder lenke til billetten.

Så vidt nemnda kan forstå mottok klageren en e-post, men hun så den ikke fordi den havnet i hennes søppelpostkasse. Hvor inngående e-post havner er det mottakersystemet som er ansvarlig for.

Fordi hun ikke hadde mottatt noen bekreftelse på bestillingen kontaktet hun dagen etter Tyrkiareiser og fikk oversendt en ny bekreftelse til e-postadressen. Hun reagerte imidlertid heller ikke på denne e-posten. Dette fører til at reisefølget ikke møter opp til innsjekking og blir oppført som "no-show".

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne legge til grunn at bestillingsfeilen ligger hos operatøren. Hvis det hadde vært slik at bestillingssystemet på egen hånd endret bestillingsdatoene måtte dette etter nemndas syn med stor sannsynlighet ha rammet flere. Da ville systemet ikke kunne benyttes i kommersiell virksomhet.

Slik saken er fremstilt legger nemnda til grunn at klageren opptrådte uaktsomt fordi hun ikke så igjennom bestillingen og oppdaget feilen før hun betalte reisen på nettet. Hun overså også e-posten som ble sendt ut kort tid etter av Tyrkiareiser med lenke blant annet til billetten. Heller ikke den nye e-posten hun fikk dagen etter, etter at hun hadde kontaktet reisearrangøren, så hun før det var for sent.

Nemnda finner ikke å kunne legge vekt på at det var kort åpningstid dagen etter. Klageren valgte selv tidspunkt for bestilling. Det er vanlig med kortere åpningstider i forbindelse med helligdager.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner etter omstendighetene ikke å kunne gi klageren medhold.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

