

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria 29. januar - 12. februar 2011. Dobbeltbestilling. Krav om refusjon.

### Dato

09.11.2011

### Saksnummer

112/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 23.950

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria 29. januar - 12. februar 2011. Dobbeltbestilling.

Krav om refusjon.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 29. desember 2010 reise til Gran Canaria for seg og sin mor.

Klager var hos moren da reisen ble bestilt, og moren betalte med kredittkort, men tenkte ikke på at turen kostet mer enn hun hadde kreditt for.

Reisen ble da automatisk avbestilt. Dette fikk klager bekreftet på mail da hun kom hjem.

Klager bestilte da samme tur på nytt og betalt med kredittkort (med nok kreditt).

Det så ut som bestillingen gikk i orden, men det kom ikke noen bekreftelse på mail. Klager ble derfor urolig for at hun hadde betalt noe hun ikke skulle få.

Hun ringte derfor Ving dagen etter og fortalte hva som hadde skjedd.

Vedkommende sa at hun ikke kunne se at det var bestilt noen tur til klager og moren, og at klager ikke skulle være urolig for at hun hadde betalt noe hun ikke fikk. 4. januar gikk klager for sikkerhets skyld til reisebyrået og bestilte tur.

Dagen etter at klager og moren kom til hotellet, ble de spurt om de virkelig skulle ha to leiligheter. Det viste seg at det var bestilt to reiser i klagers navn.

Klager kontaktet Ving som ikke helt kunne forstå hva som hadde skjedd, men sa at det skulle ordne seg. Klager ble bedt om å ta kontakt med Ving etter hjemkomst.

Etter hjemkomst fikk klager mail fra Ving der de påstår at siden reisen ikke var avbestilt, må klager betale for flyturen, men får refundert resten. Men, hvordan kunne klager avbestille noe hun ikke visste at hun hadde? Ving sa jo at det ikke var bestilt tur, og klager fikk heller aldri bekreftelse eller billett.

Det viste seg at klager hadde oppgitt feil e-post adresse. Det burde Vings system ha oppdaget. Klager ber om å få refundert det resterende.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Første bestilling ble automatisk avbestilt som følge av manglende betaling.

Bestilling nr. to ble gjort med X (fullt navn) som hoved reisende.

Reisen ble betalt, og det gikk samtidig ut en bekreftelse til oppgitt e-post adresse, men denne var dessverre feil oppgitt.

Tredje bestilling ble foretatt i reisebyrå med X (bare initialen på mellomnavnet) som hoved reisende.

Byrået registrerte nå en e-postadresse som ikke var benyttet ved de to tidligere bestillinger.

Vings kundekonsulenter er svært godt kjent med Vings datasystem, og Ving kan vanskelig forstå at det ikke ble funnet frem til bestillingen dersom samme navn ble oppgitt som reisen ble bestilt i. Dobbeltbestillingen er ikke lett å oppdage ved at det er benyttet ulike navn og e-postadresser.

Reisen som ikke ble benyttet kostet i alt kr 23.950. Det ble først etter ankomst på reisemålet avklart at kunden hadde to bestillinger for samme arrangement.

Det lyktes å få avbestilt reservasjonen for hotellet, og Ving har refundert kostandene for dette, mat på flyet og transport på reisemålet, i alt kr 16.866.

Ving beklager den uheldige situasjonen, men kan ikke strekke seg lenger.

### **Nemnda bemerker:**

Ved bestilling nr. 2 oppga klager uriktig e-postadresse. Hun mottok således ikke bestillingsbekreftelsen.

Det er uklart hvorfor ikke Vings representant fant denne bestillingen i Vings datasystem, da klager ringte Ving dagen etter. Det kan ha sammenheng med at klager ikke har oppgitt nøyaktig samme navn som reisen ble bestilt i.

Klager bestilte samme tur tredje gang den 4. januar. Reisen ble ikke bestilt i nøyaktig samme navn som bestilling nr. 2, og klager oppga en tredje e-postadresse, annerledes enn de som var benyttet ved bestilling en og to.

Nemnda er av den oppfatning at klager i første rekke må bære ansvaret for sine feilbestillinger. Unøyaktigheter/forskjeller i angivelse av navn og e-postadresser vil føre til at

systemet ikke oppdager at det i realiteten er de samme mennesker som bestiller den samme reisen. Det synes imidlertid uklart hvorfor feilen ikke ble oppdaget ved klagers henvendelse påfølgende dag.

Bestillingsbekreftelsen for bestilling nr. 2 kom ikke frem. Det må Vings system ha fått beskjed om. Til tross for dette ble dette ikke oppfanget og fulgt opp.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det det grunn til å laste begge parter. En delvis tilbakebetaling synes derfor rimelig. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale refusjon ut over det Ving har utbetalt.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Helga G. Hermansen, Star Tour AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*