

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisens pris da reisen ble bestilt av klagers sønn som var under 18 år.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

96/15P

Tjenesteyter

Expedito

Saken gjelder:

Krav om refusjon av hele reisens pris da reisen ble bestilt av klagers sønn som var under 18 år.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers sønn på 17 år bestilte en tur til Kos for seg og 3 kamerater på samme alder med innkvartering i 2 dobbeltrom på Hotell Tigkaki i perioden 01.08.15 - 08.08.15.

Ingen av guttene hadde fått tillatelse hjemmefra. Turen ble betalt med klagers kredittkort. Klager ønsket å avbestille turen med bakgrunn i Expeditos vilkår om at kunden må være over 18 år og ha tillatelse fra ev. medreisendes foresatte hvis de reisende er umyndige.

Per e-post fra Expedia.no fikk klager beskjed om at pengehenvendelser skulle løses per telefon. Klager ringte Expedia og viste til saksnummeret, og gikk ut fra at Expeditos representant som tok imot henvendelsen også forholdt seg til det som sto i klagers e-post om at hun ønsket hele reisens pris tilbakebetalt.

Representanten avbestilte hotellet og klager ble fortalt at hele beløpet skulle bli refundert. Etter 10 min. kom han tilbake til telefonen og informerte om følgende: «Alt er avbooket, du får tilbake kr 8.531,34 totalt.» Det var nytteløst å protestere.

Klager har sendt ny klage og fått avslag med begrunnelsen at Expedia har opptrådt korrekt, men de velger å se bort fra at kunden som bestilte reisen var umyndig.

Klager ønsker å få tilbake hele det innbetalte beløpet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia har i det vesentlige anført:

Expedia.no tilbakeviser påstanden om at klager ikke ble informert om at hele reisens pris ikke ville bli refundert. Standardprosedyren som alle medarbeiderne trenes opp i, er å informere kunden om beløpet som kan tilbakebetales før avbestilling blir foretatt.

Advokatfirmaet Thommessen AS representerer Expedia.no og de informerer om følgende: Det er selvsagt uheldig at klagers sønn gjorde en bestilling med klagers kredittkort uten hennes samtykke. Expedia.no kansellerte bestillingen da klager ba om dette og Expedia.no har refundert alle refunderbare kostnader.

Expedia.no kan ikke akseptere en refusjon av alle kostnadene som følge av den oppståtte situasjonen. Standardvilkårene til Expedia.no ble akseptert ved bestilling. Det følger av disse vilkårene, pkt. 2.1, at kunden garanterer at han eller hun er over 18 år. Expedia.no har opptrådt så aktsomt som Expedia.no kan. Expedia.no har ingen muligheter for å få bekreftet kundens alder. Når en kundes barn, i en situasjon som denne, har brukt klagers kredittkort uten klagers samtykke, og uten at Expedia.no er kjent med dette, er klager bundet av avtalen. Advokatfirmaet Thommessen AS viser til vergemålsloven § 14. Expedia.no kan ikke se at klager har krav på refusjon av alle kostnader, hverken i medhold av pakkereiseloven eller andre lovregler.

Expedia.no har refundert kr 8.531.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.

Nemnda bemerker:

Klagerens sønn på 17 år bestilte uten klagerens viten og samtykke en ukes reise til Kos for fire personer. Han betalte med klagerens kredittkort. Da klageren oppdaget dette, avbestilte hun reisen, og fikk tilbake kr 8.531 av totalt kr 21.351. Refusjonsbeløpet representerer det Expedia selv fikk refundert. Klageren krever å få tilbake hele beløpet, og anfører at hun fikk opplyst av arrangøren at beløpet ville bli refundert. Arrangøren anfører på sin side at de kun har lovet å refundere det beløpet selskapet selv får refundert.

Pakkereisenemnda finner å måtte legge til grunn at arrangøren fulgte vanlige rutiner da reisen ble bestilt. Det fremgår av vilkårene at den som bestiller en reise må være over 18 år og ha rettslig handleevne. Det er imidlertid i praksis ikke mulig for en arrangør å avgjøre om vedkommende som bestiller er over 18 år når bestillingen foretas med et kredittkort, og vedkommende gir tilstrekkelige opplysninger til å bli godtatt som kredittkunde. Det følger av vergemålsloven § 14 første ledd at

«Har en mindreårig disponert med penger som han eller hun har i sin besittelse, kan motparten gjøre avtalen gjeldende mot den mindreårige selv om den mindreårige manglet rett til å råde over pengene. Dette gjelder likevel ikke dersom motparten visste at den mindreårige manglet rett til å råde over pengene, eller motparten ikke var så aktsom som han eller hun burde være etter forholdene.»

Spørsmålet er egentlig hvem som er nærmest til å bære et tap som oppstår fordi en mindreårig får hånd om et kredittkort og misbruker det. Etter nemndas syn er den som har unnlatt å oppbevare kortet forsvarlig, den nærmeste til å bære tapet.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på å få refundert hele reisens pris, og finner heller ikke å kunne legge til grunn at hun - i strid med arrangørens standardprosedyrer - i første omgang fikk opplyst at hun ville få hele beløpet tilbake.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at klageren får ytterligere refusjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY Norway 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.