

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon ved feilbestilling.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02144

Tjenesteytere

Reisefeber

Klager har i det vesentlige anført

Lørdag 16. juni 2018 forsøkte klager å bestille en reise for fire personer, Oslo – Wien t/r, på Reisefebers norske nettsider. Utreisedato 20. juli, retur 28. juli. Bestillingen ble foretatt på en alminnelig datamaskin, og hun har bestilt reiser flere ganger tidligere.

Siste ledd i bestillingen gjaldt betalingen, men det kombinerte Visa/ Mastercard kortet ble avvist – på tross av tilstrekkelig innestående beløp. Det var da ikke unaturlig å prøve andre måter å slutte avtalen på, altså betale. Siden reisefølget var til stede samtidig, ble i alt fire eller fem forskjellige debet/ kredittkort forsøkt brukt. Samtlige ble avvist.

Siste mulige måte å betale på, var å hake av for faktura fra Klarna. Da klager gjorde det, forsvant skjermbildet. Istedenfor bekreftelse/ «tak-for-bestillingen» og et utloggingsalternativ, skjedde det ingenting. Siden klager heller ikke mottok noen ordrebekreftelse på e-post, sluttet hun seg til at bestillingen ikke var gått gjennom.

En halvtimes tid senere forsøkte klager på nytt å bestille samme reise; samme reisedatoer, samme destinasjon, samme hotell. Men nå brukte klager smart-telefonen sin. Denne gang gikk hun rett til betalingsalternativet Klarna faktura. Bestillingen lyktes, og automatisk generert ordrebekreftelse ble mottatt kl. 23.14 samme kveld.

Men det var én - alvorlig - hake ved det hele: den automatiske e-posten fra Reisefeber bekreftet utreise den 28. juli og hjemreise dagen etter, den 29. Det var ikke samsvar mellom det som var bestilt – 8 døgn – og det Reisefeber bekreftet – 1 døgn, men beløpet som skulle betales var det samme.

Klager ringte umiddelbart Reisefebers oppgitte telefonnummer, men telefonen var ikke betjent lørdag kveld. Første påfølgende arbeidsdag, mandag 18. juni, i kontortiden, ringte

klager på nytt. Hun fulgte straks opp med en skriftlig henvendelse, forklarte saken og bad om at reisen ble annullert.

Reisefeber svarte den 19. juni. De mente at det aldri var forsøkt bestilt noen reise 20. - 28. juli, men at klager gjennom hele bestillingen hadde søkt en reise 28. - 29. juli. De la til at man hadde et eget ansvar for å følge godt med under bestillingen, osv.

Dette var ikke til hjelp, og klager sendte derfor en ny henvendelse den 23. juni. Hun understreket her at hun ikke hadde disponert over drøyt kr. 26.000 uten nettopp å følge godt med under hele bestillingen. Hun påpekte også det åpenbart gale i at mens reisens varighet var redusert fra 8 til 1 døgn, var det ingen reduksjon i beløpet som skulle betales. Hun viste videre til at betalingsproblemene hun hadde erfart under bestillingen ikke var tatt noe som helst rede på av Reisefeber.

Deretter la hun til at hun ønsket et hyggelig samarbeid, og at hun var innstilt på å finne en løsning.

Reisefeber svarte den 25. juni. Deres «tekniker» hadde sett på saken og ikke oppdaget noen feil hos Reisefeber. Reisefeber viste videre til at de var bundet av sine underleverandører, og at det meste som kunne refunderes var kr. 2.188. Dette ville brakt reisens totale sum ned fra kr. 26.460 til kr. 24.272.

Saken var vanskelig for klager og resten av deltakerne, og de gav klagers representant fullmakt til å kontakte Reisefeber for å forsøke å få til en forstandig løsning. Klagers representant ringte Reisefeber den 27. juni, men forgjeves. Dagen etter sendte Reisefeber en e-post til klager hvor de selv tok til orde for nemndsbehandling.

Reisefeber velger selv hvilke flyselskap/ hoteller de benytter og svarer for dem som sine kontraktsmedhjelpere.

Klagers representant mener det er relevant å dokumentere hva en ett-døgns reise ville ha kostet. En reise - på samme vilkår - bestilt for ett døgn, blir nødvendigvis billigere enn når den bestilles for en uke.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klagers representant.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter Reisefebers syn hadde klager ansvaret for å legge inn rett avreisedato ved bestilling. Klager fikk tre muligheter for å kontrollere at datoene stemte for ut- og hjemreisen før betalingen ble gjennomført.

Reisefeber har vært i kontakt med flyselskapet Austrian Airlines som viser til sine vilkår hvor det fremgår at denne billetttypen hverken kan avbestilles eller ombookes:

"16.PENALTIES

CANCELLATIONS

ANY TIME
TICKET IS NON-REFUNDABLE.

CHANGES

ANY TIME
CHANGES NOT PERMITTED."

Austrian Airlines godtar ikke ombooking mot gebyr.

Etter Reisefebers syn er det ikke relevant å sammenligne fly- og hotellpriser for ulike dager da prisene varierer etter tilgang og etterspørsel.

Reisefeber har fått refundert flyskattene på kr. 483 per billett og vil refundere kr. 2.188 for hotellet, totalt kr. 4.120.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisefeber.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av flyreise og hotell på internett, er bestilleren selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på de reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt, antall hotelledøgn og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Hvis bestillingen er feil er det få flyselskaper som refunderer billettkostnadene hvis man ikke benytter billetten. Det man eventuelt har krav på å få refundert er flyskatter.

Arrangøren opplyser at Austrian Airlines ikke tillater noen form for endring i bestilte og betalte billetter. Arrangøren har vedlagt flyselskapets regler på området. Nemnda finner å måtte legge disse til grunn. Det fremgår at Austrian Airlines har tilbakebetalt kr. 483 pr. billett i flyskatter, totalt kr. 1.932. Hotellet har tilbakebetalt det som er innbetalt for hotellopphold i ett døgn for fire personer, kr. 2.188. Totalt er det tilbakebetalt kr. 4.120.

Nemnda har ikke problemer med å forstå at det er kjedelig å komme opp i en situasjon hvor man tror at man har bestilt en ukes ferie og det viser seg at bestillingen kun er gjort for en dag. Det er ikke vanskelig å skjønne at dette ikke var tilsiktet. Problemet er imidlertid hvem som skal ha det økonomiske ansvaret for feilen.

Det er den som hevder at det er begått en feil som har bevisbyrden for at dette medfører riktighet.

Av bestillingsbekreftelsen fremgår det at reisen kun er bestilt for et døgn. Når man i bestillingsprosessen kun har kontakt med en database er det ingen motpart som eventuelt kan korrigere en slik bestilling. Bestillingen blir mekanisk utført etter

bestillerens ønske. En feiltasting blir ikke korrigert. Slik saken bevismessig ligger an finner nemnda at det det er sannsynlighetsovervekt for at klageren er den som har begått feilen.

Når det gjelder prisforskjellen mellom ett døgn og en ukes ferie er det vanskelig for nemnda å ha noen begrunnet mening om det. Det fremgår at flybilletten er det dyreste elementet. Flybillettpriser er ferskvare i den forstand at det kan være store prisforskjeller mellom de enkelte ukedager i samme uke.

Slik saken ligger an kan nemnda ikke anbefale at klageren får refusjon ut over flyskatter og betaling for ett hotelldøgn.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt refusjon ut over det som allerede er tilbudt/utbetalt fra arrangøren, nemlig kr. 4.120.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)