

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellkostnaden da klager bestilte to likelydende pakkereiser.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

85/15P

Tjenesteyter

Norwegian Holidays

Saken gjelder:

Krav om refusjon av hotellkostnaden da klager bestilte to likelydende pakkereiser.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise med Norwegian Holidays til Riga med innkvartering på Hotel Welton Old Riga Palace i perioden 02.03.15 - 06.03.15.

Dette var klagers første bestilling av en pakkereise på Norwegian Holidays nettside. Klager tastet feil og fikk ikke notert seg referansenummeret på reisen.

Klager regnet med at det ville komme en bekreftelse på e-post slik det vanligvis gjør ved billettbestillinger på fly. Etter et par dager så klager at betalingen for reisen var trukket fra hans bankkonto. Han sendte da en e-post til norwegianholidays.com og ba om en bekreftelse. Dagen etter fikk han en beskjed om at de ikke kunne finne en slik bestilling i klagers navn. For å sikre seg reisen, bestilte klager derfor eksakt samme reise en gang til. Samme dag kom det bekreftelse fra Norwegian Holidays om at den første bestillingen var funnet ved å bruke klagers to etternavn i søket.

Klager ba om at det første beløpet som ble trukket måtte betales tilbake, men fikk til svar at det forhåndsbetalte hotellrommet ikke kunne refunderes av Norwegian Holidays.

Ved ankomst Hotel Welton Old Riga Palace i Riga ble misforståelsen straks oppklart, men hotellet ønsket heller ikke å refundere det ene hotellrommet som klager ikke fikk benyttet. Hotellets resepsjon ba klager ta saken opp med reisearrangøren ved hjemkomst.

På grunn av den tekniske misforståelsen krever hotellet at klager betaler for 2 rom, mens klager bare benyttet det ene rommet under sitt opphold i Riga.

Klager ønsker å få refundert hotellkostnaden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian Holidays har i det vesentlige anført:

Klager la ved begge bestillingene inn sin egen e-postadresse, men adressen var skrevet feil. Det er årsaken til at han ikke mottok bekreftelse hverken ved den første eller den andre bestillingen. Norwegian Holidays system registrerer ikke e-postadresser som er skrevet feil.

Det er sendt billetter til klagers mail ved begge bestillingene, men da til en e-postadresse som ikke eksisterer. Norwegian Holidays kan ikke ta ansvar for at klager ikke mottok reisedokumentene og bestilte nye billetter, og endte opp med en dobbeltbestilling.

Klager tok først kontakt med Norwegian Holidays etter at han hadde gjennomført den andre bestillingen. Klager har heller ikke anført at han undersøkte om den første billetten var belastet før han bestilte en ny.

Norwegian Holidays viser til sine vilkår hvor følgende fremgår:

«AVBESTILLING OG ENDRING

I utgangspunktet er det ikke mulig å endre eller avbestille pakkereiser som er kjøpt hos Norwegian Holidays. Ubenyttede pakkereisesegmenter kan ikke endres eller refunderes.»

En pakkereise bestilt hos Norwegian Holidays er følgelig ikke refunderbar. Likevel har klager fått refundert prisen for flybillettene på kr 952. Men de kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotellkostnaden.

Det vises for øvrig til brev fra Norwegian Holidays.

Nemnda bemerker:

Saken gjelder spørsmålet om hvem som bør bære det økonomiske ansvaret for at klageren booket samme reise to ganger.

Nemnda legger til grunn at klageren fikk en bekreftelse på bookingen etter første bestilling. Klageren erkjenner i sitt brev av 11. mars 2015 at han ved en feil kom til å stryke bekreftelsen med referansenummeret. Han anfører at han et par dager senere så at reisen var trukket fra hans bankkonto, men da han ikke mottok en ny bekreftelse på den første bestillingen, bestilte han på nytt. Så vidt nemnda kan se er partene enige om at klageren oppga en mailadresse som inneholdt feil. Det var årsaken til at han ikke mottok flere mailer fra Norwegian Holidays i forbindelse med sin første bestilling.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren burde ha undersøkt bedre før han bestilte en ny reise. Han mottok en bekreftelsesmail på første bestilling, som ved en feil ble strøket. I første bestilling la han også inn feil mailadresse, slik at det ikke var mulig for systemet å få sendt ham billetter etc. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på å få refundert hotellutgiftene i forbindelse med bestilling nr. 2. Det er opplyst at hotellet ikke er villig til å refundere arrangøren prisen for et forhåndsbestilt og betalt rom. Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbakebetalt det flybillettet i forbindelse med bestilling nr. 2 kostet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere refusjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.