

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder uoverensstemmelse mellom dato på reisedokument og den dato klager mener han bestilte reise til Sharm el-Sheikh.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

241/11

### Tjenesteyter

Amisol AS

### Klager: X

**Turarrangør: Amisol AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 11.570**

### Saken gjelder:

Saken gjelder uoverensstemmelse mellom dato på reisedokument og den dato klager mener han bestilte reise til Sharm el-Sheikh.

**Klager anfører at han den 16. august bestilte en tur fra 4. september til 11. september. Han er overbevist om at disse datoer sto på nettsiden da han betalte samtidig med bestillingen. Hos Amisol er det registrert bestilling for perioden 21. august til 4. september. Klager vil ha det innbetalte beløp refundert.**

Han mener at reisens pris viser at han har bestilt en 1-ukes tur og ikke en 2-ukers tur.

**Amisol har anført at bestillingen gjaldt en 2-ukers tur fra 21/8 til 4/9.**

Reisedokumentene ble utstedt med dette innhold. Bestillingen ble foretatt kl-19.43 16. august og umiddelbart etterpå ble billett/reisebevis sendt til klagers mailadresse. Først den 24. august ca. kl.20.00 sendte klager e-post hvor han hevdet han hadde gjort bestilling for en annen periode.

### Nemnda bemerker:

Klagenemnda anser det usannsynlig at det skal ha forekommet en slik feil på Amisols online system at reisens dato og lengde har blitt endret slik det fremstår i klagen. Dertil kommer at feil/misforståelser kunne ha blitt oppdaget umiddelbart dersom klager hadde lest reisedokumentene da han mottok dem elektronisk samme kveld han hadde foretatt

bestillingen. Kunden er pliktig til å kontrollere at billett er i overensstemmelse med bestilling - pkt. 7.2 d) i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

På Amisols nettsted er dessuten uttrykkelig fremhevet at det er « viktig at man kontrollerer bestillingen nøye før man betaler reisen. Det er alltid kundens ansvar å kontrollere at billetten stemmer overens med ønsket bestilling».

Etter nemndas oppfatning hadde Amisol rett til å betrakte dette som et «no show» da klager ikke møtte til avreise slik det fremgikk av reisepapirene.

For kansellering etter at reisen er betalt gjelder ellers vanlige avbestillingsregler - noe som i dette tilfelle innebar at klager ikke har krav på refusjon av noen del av reisens pris - jf. pkt. 5.2 i alminnelige vilkår.

Klagenemnda vil likevel bemerke at det følger av denne bestemmelse at eventuelle offentlige avgifter som ikke påløper, skal refunderes hvis disse er inkludert i det betalte beløp. Nemnda legger til grunn at Amisol ser nærmere på dette og refunderer eventuelle slike avgifter.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at klager tilbakebetales reisens pris. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*