

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av en feilbestilling.

### Dato

08.10.2014

### Saksnummer

123/14P

### Tjenesteyter

Norwegian Holidays

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av en feilbestilling.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r fra Bergen til Praha med hotellopphold fra 21. til 25. mai for sin kone og seg selv.

På grunn av villfarelse i forhold til om han hadde gjennomført bestillingen via internett på riktig måte, kom klager i skade for å bestille - og betale - for samme reise to ganger, henholdsvis den 31.01.14 og den 10.03.14. Da klager oppdaget dobbelbetalingen og henvendte seg til Norwegian Holidays fikk han til svar at dobbeltbestillingen var hans eget ansvar og at måtte betale dobbelt opp for reisen.

Bestilling nummer to den 10.03.14 ble foretatt fordi klager ikke kunne gjenfinne reisen i posten «Mine Reiser» hos flyselskapet Norwegian. Det var til Norwegian klager primært hadde henvendt seg på internett for å gjøre bestilling, og det var med flyselskapet Norwegian han skulle fly til Praha. Klager er ikke særlig bevandret i bestillingsrutiner på internett og oppdaget ikke at han under bestillingen av hotell ble flyttet over fra Norwegian til Norwegian Holidays på internettsidene.

Straks klager ble oppmerksom på feilen den 06.05.14 meldte han fra til Norwegian Holidays. Det var da 2 uker før reisen skulle foretas og det hadde vært god tid for Norwegian Holidays å selge plassene på nytt.

Norwegian Holidays har ikke rutiner som oppdager dobbel bestilling/dobbel betaling for samme tjeneste, noe som er vanlig hos andre tjenesteytende selskaper. Norwegian Holidays og Norwegian er vidt forskjellige selskaper, men det er ikke lett å få med seg når man begynner bestillingen hos flyselskapet Norwegian. Selv om man skulle skjønne at det dreier seg om to adskilte selskaper er det ikke innlysende at ens bestilling av en reise med Norwegian, med en konkret flyavgang, med bestemt dato, bestemt flysete osv, ikke skulle gjenfinnes på en oversikt over «Mine reiser». Forretningsmessig adskillelse mellom to

selskaper er en dårlig forklaring på at jeg han som reisende ikke skal kunne sjekke bestillingen hos flyselskapet Norwegian - det selskapet som skal utføre reisen - selv om bestillingen har gått gjennom Norwegian Holidays. I tillegg er det slik at når bestillingsbekreftelse kommer fra Norwegian Holidays er det med booking referanse hos flyselskapet Norwegian.

Klager har delvis skyld i dobbeltbestillingen selv, men han finner det ikke rimelig at Norwegian Holidays beholder dobbel betaling for en og samme reise sett i lys av at de to selskapene er nært knyttet til hverandre og at det for han som kunde ikke er opplagt at man ikke har bestilt reisen hos Norwegian og således ikke vil finne bestillingen igjen i dette selskapet.

Klager krever reisen som ble bestilt den 30.01.14 refundert med kr 7.552,51.

### **Norwegian Holidays har i det vesentlige anført:**

Klager har gjort to bestillinger hos Norwegian Holidays henholdsvis 30.01.14 og 10.03.14. Bekreftelsen på at bestillingen er gjennomført får man rett etter endt bestilling. Det er sendt billetter til klagers e-postadresse ved begge bestillingene. Dette er ikke tvilsomt, idet klageren har bekreftet forholdet i brev til nemnda. Norwegian Holidays kan dessverre ikke ta ansvar for at billettene «drukner i en serie av andre mailer» slik klager anfører.

Dersom man ikke mottar eller ikke kan finne igjen mailen med reisedetaljer, er det viktig at man tar kontakt med arrangøren. Klager tok ikke kontakt med Norwegian Holidays før han gjennomførte den andre bestillingen. Klager har heller ikke anført at han undersøkte om den første billetten var belastet før han bestilte en ny.

Selv om man reiser med Norwegian, vil ikke billetten automatisk legge seg under «mine reiser». Det er kun reiser som bestilles gjennom ens private profil på Norwegian Air Shuttles hjemmeside som vises under «mine reiser».

Det betyr at passasjerer som bestiller under anonym profil på hjemmesidene, hos nettbaserte pakkereisearrangører slik som Norwegian Holiday, i billettskranken på flyplassen eller hos et tradisjonelt reisebyrå ikke vil se sine reiser under «mine reiser».

En pakkereise bestilt hos Norwegian Holidays er ikke refunderbar, jf. vilkårenes punkt om «Avbestilling og endring». På bakgrunn av dette finner ikke Norwegian Holidays grunnlag for å imøtekomme klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker:**

Som det fremgår av redegjørelsen fra begge parter, har klageren kommet i skade for å bestille og betale samme reise to ganger, nemlig henholdsvis 30.01.14 og 10.03.14. Han har mottatt billetter for samme reisetidspunkt to ganger og hans bankkonto er belastet to ganger for reisen.

Den som bestiller en reise på internett er selv ansvarlig for at bestillingen blir korrekt. Er man i tvil om man har tilstrekkelig erfaring med bestilling over internett, bør man vurdere å foreta bestillingen gjennom et reisebyrå.

Det er selvsagt svært beklagelig for klageren at han kom i skade for å bestille og å betale samme reise to ganger. Det er imidlertid ubestridt at han mottok to sett billetter, et sett for

hver bestilling, og at begge reisene ble trukket fra hans bankkonto/kredittkort. Bestillingene ble gjort med ca. 6 ukers mellomrom.

Etter nemndas syn burde klageren ha oppdaget at han hadde betalt for reisen i løpet av de ca. 6 ukene som gikk mellom bestillingene.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på erstatning for dobbeltbestillingen, idet det klart fremgår av arrangørens generelle betingelser at reisen ikke kan endres og at det ikke gis refusjon ved kansellering.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen refusjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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.*