

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag tilsvarende en ny reise da bestillingen ikke var påført avbestillingsbeskyttelse som ønsket.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

334/15P

Tjenesteyter

Reisebyrået Din Ferie/Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag tilsvarende en ny reise da bestillingen ikke var påført avbestillingsbeskyttelse som ønsket.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 1 person med innkvartering i 1 dobbeltrom for bruk alene på Hotell Constantin, Rhodos by, Rhodos i perioden 02.09.15 - 16.09.15.

Klager oppsøkte personlig reisebyrået ved bestilling. På forespørsel om reise og tillegg, svarte klager at hun ønsket «full pakke», med andre ord alle tillegg. Men hun ønsket ikke mat på flyet. Klager sjekket ikke bestillingsbekreftelsen da hun stolte på at selgeren hadde forstått hennes ønske.

Da klager ønsket å avbestille reisen pga. sykdom, viste det seg at avbestillingsforsikring ikke var påført reisen.

Klager ønsker å få refundert hele det innbetalte beløpet eller en ny reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Din Ferie har i det vesentlige anført:

Ved gjennomgang av bestillingene spør selgerne hos Din Ferie alle kunder om de ønsker forsikring, avbestillingsforsikring og ev. andre tillegg. De går også igjennom bestillingen med kunden etter booking. Kunden får tilsendt dokumenter hjem og er pliktig til å sjekke at alt stemmer. I dette tilfellet ble det ikke bestilt avbestillingsforsikring.

Ving foretar ingen refusjoner ved kansellering rett før avreise, men klager har likevel fått refundert kr 2.095.

Det vises for øvrig til brev fra Din Ferie.

Nemnda bemerkar:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Kunden plikter selv å kontrollere de tilsendte dokumenter for å forvisse seg om at de er i samsvar med bestillingen. Etter nemndas syn ville det være svært uvanlig hvis klageren ikke er tilbudt avbestillingsforsikring, for dette er noe arrangøren er pliktig til å tilby i forbindelse med bestillingen.

De aller fleste har i tillegg en egen reiseforsikring, som de enten har bestilt separat gjennom sitt forsikringsselskap, eller som trer i kraft i forbindelse med at man betaler en reise med kredittkort. Nemnda vil anbefale klageren å undersøke disse mulighetene når grunnen til avbestillingen var sykdom som kan dokumenteres ved legeattest.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.