

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder betaling for en reise som klageren mener at han ikke har bestilt.

Dato

..

Saksnummer

20/14P

Tjenesteyter

Reiseportalen goTo

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Reiseportalen goTo

Reisemål: London

Antall reisende: 5

Reisens pris: 29.753,-.

Tidsrom: 201213 - 231213

Saken gjelder:

Saken gjelder betaling for en reise som klageren mener at han ikke har bestilt.

Klageren tok den 23. september kontakt med reisearrangøren via e-mail for å undersøke hva en reise rett før jul til London for 5 personer med musikalbilletter etc. kostet. Etter ytterligere kontakt pr. mail, fikk han 8. oktober oversendt bekreftelse på bestillingen vedlagt faktura med forfall medio oktober. Klageren betalte ikke fakturaen. Han er av den oppfatning at siden han ikke hørte noe mer i ettertid, var dette bare en forespørsel som han var ubundet av.

Reiseportalen goTo viser til at klageren hadde omfattende mailkontakt med reisekonsulent Venke Storesund i forkant av bestillingen. Etter flere forespørsler og endringer, sendte hun ham i begynnelsen av oktober pristilbud vedlagt bestillingsregler. Den 4. oktober ga klageren beskjed om at han bestilte reisen.

Etter dette fikk han tilsendt faktura med betalingsinformasjon samt informasjon om at hotellvouchere og bekreftelser kunne hentes ved Ryanair Service kontor på flyplassen på

avreisedagen. Han betalte ikke reisen og møtte ikke opp ved flyavgang avreisedagen. Reisearrangøren krever at han betaler fakturaen.

Nemnda bemerker:

Spørsmålet i saken er om klageren har bestilt en reise til London, eller om han kun har fått et pristilbud på en reise.

Den 4. oktober sendte klageren en mail til reisearrangøren med følgende ordlyd:

«Vi går for tilbudet underHusk følgende: 1. Reserver seter på fly - tur retur. 2. To dobbel rom og ett singel. 3. Book bill til musikal - lørdag - we will rock you».

Den 8. oktober sendte Reiseportalen goTo bekreftelse på bestillingen vedlagt en faktura. Av bekreftelsen fremgår det at billetter, hotellvoucher og bekreftelser kan hentes ved Ryanair Service kontor på flyplassen avreisedagen. Vedlagt var også arrangørens bestillingsregler.

Etter nemndas syn innebærer ordlyden i mailen fra klageren at han har bestilt reisen. Slik oppfattet også arrangøren situasjonen. På denne bakgrunn ble det 8. oktober sendt ut bekreftelse på bestillingen vedlagt faktura. Hvis klageren på dette tidspunkt mente at han kun hadde innhentet et pristilbud, burde han etter nemndas syn ha reagert over å få tilsendt en faktura på reisens pris. Når arrangøren ikke hørte noe fra ham, gikk de, etter nemndas syn med rette, ut fra at han ville benytte billettene og hotellvoucheren.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klageren har bestilt en reise for 5 personer til London.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.