

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder krav om tilbakebetaling av depositum.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

188/13P

Tjenesteyter

Cruiseno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Cruise.no

Antall reisende: 2

Reisens pris: ca.33.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder krav om tilbakebetaling av depositum.

Klageren anfører at da han forsøkte å bestille transatlantisk reise direkte fra Cunard, ble han i løpet av prosessen henvist til den norske agenten Cruise.no. Han fikk ordrebekreftelse i e-post 30. mai med tre vedlegg. Ingen av vedleggene inneholdt reisevilkårene til Cruise. Heller ikke henvisningene som e-posten viste til, inneholdt noe om avbestilling. Først 26. august ble vilkårene oversendt. Han krever innbetalt depositum, kr.4000,-, tilbakebetalt etter at han ved e-post av 5. august avbestilte reisen.

Cruise no anfører at deres reisevilkår - hvor avbestillingsvilkårene inngår - ble sendt klageren 30. mai. Det ble sendt ham to e-poster den dagen. Da det her foreligger en ren avbestilling, er det etter vilkårene ikke grunnlag for klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Det er selvsagt ikke mulig for nemnda å ha en sikker formening om hva klageren har mottatt på sin PC. Han har fremlagt utskrift av sin nåværende innboks for 30. mai som viser en mottatt e-post fra Cruise.no med tre bilag. Ingen av bilagene er reisevilkårene. Cruise.no har på sin side opplyst - og har fremlagt utskrift fra sin utgående post til støtte for dette - at

det ble sendt to e-poster til klageren den 30. mai, og den ene av disse e-postene hadde bl.a. reisevilkårene som vedlegg.

Nemnda finner at denne dokumentasjonen i tilstrekkelig grad sannsynliggjør at reisevilkårene ble sendt og mottatt av klageren.

Nemnda legger videre vekt på at når man går inn på hjemmesiden til Cruise.no - noe klageren må ha gjort for å bestille reisen - er det en henvisning (link) til reisevilkårene. Vilkårene er altså umiddelbart tilgjengelige for den som bestiller og må anses godtatt ved bestillingen.

Reisevilkårene fastsetter at avbestilling frem til 45 dager før avreise medfører et «honorar» på kr.1.500,- per person eller innbetalt depositum.

Alminnelige vilkår for pakkereiser fastsetter i pkt.3.2 at et depositum som hovedregel ikke skal overstige kr.2.000,- per person for reiser utenfor Europa - hvilket er det beløp som ble innbetalt her. Nemnda finner da ikke grunnlag for klagerens krav.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at depositum tilbakebetales.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, 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.