

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder billettbestilling uten klagerens samtykke.

Dato

..

Saksnummer

40/14P

Tjenesteyter

TORP Booking

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: TORP Booking

Reisemål: London

Antall reisende: 2

Reisens pris: 17.300.-

Tidsrom: 170214 - 210214

Saken gjelder:

Saken gjelder billettbestilling uten klagerens samtykke.

Klageren opplyser at hans hustru den 21. januar 2014 tok kontakt med TORP Booking pr. telefon. Hun ønsket å innhente tilbud på en reise tur/retur London for tre personer samt overnatting på hotell i fire netter.

TORP Booking sendte raskt ut et tilbud vedlagt reisebetingelser. Arrangøren hevder at tilbudet ble akseptert og at det ble avtalt at fru X skulle ringe tilbake dagen etter og oppgi passdetaljer. I følge klageren er dette en uriktig fremstilling av saken. Telefonen var kun en forespørsel, og forespørselen resulterte i at de mottok et tilbud på mail. I løpet av kvelden ble det klart reisen ikke passet for den tredje reisende.

Da klagerens hustru ringte TORP Booking dagen etter for å oppgi passdetaljene, fikk hun imidlertid beskjed om at reisen var bestilt for tre personer, og at endringer ikke kunne gjøres. Senere samme dag ringte arrangøren med informasjon om at de hadde klart å avbestille hotellet, men ikke flybillettene.

Klageren krever å få tilbake det beløpet han har betalt for den ubenyttede flybilletten.

TORP Booking viser til tilbudet som ble sendt til klagerens hustru på e-mail. Reisebetingelsene lå ved, og disse aksepterte hun. Reiserådgiveren fikk navnene på de tre som skulle reise og det ble avtalt at fru X skulle ringe dagen etter med nærmere passdetaljer. Dagen etter ga fru X beskjed om at datteren likevel ikke skulle reise, og at bestillingen gjaldt for to personer.

TORP Booking hevder at turen allerede på dette tidspunkt var bestilt. Reiserådgiveren lyktes med å få avbestilt hotellrommet, men ikke flybillettene.

TORP Booking viser til at klageren tidligere har bestilt en pakkereise hos arrangøren. Han burde derfor kjenne betingelsene.

Nemnda bemerker:

Sakens kjerne er hvorvidt klagerens hustru ved kun å ta en telefon til TORP Booking med forespørsel om en London-reise for tre personer, blir bundet til å betale reise og opphold for tre personer fordi hun i etterkant av samtalen mottar reisetilbud vedlagt reisevilkår pr. mail.

En bindende avtale inngås normalt ved at den ene parten sender et tilbud, som deretter uttrykkelig aksepteres av motparten.

I dette tilfellet ringte klagerens hustru til TORP Booking. Under samtalen med en reiserådgiver spesifiserte hun hva hun ønsket tilbud på. Tilbud fra arrangøren kom raskt på mail, og med mailen var det ifølge arrangøren vedlagt reisebetingelser.

Da klagerens hustru dagen etter ringte tilbake til Torp for å foreta endelig bestilling av en reise for to personer, fikk hun beskjed om at det allerede var inngått bindende avtale om reise for tre personer.

Serviceleder Amaia Jensen, som på TORP Bookings vegne har behandlet saken, skriver i mail datert 29. januar 2014 blant annet: «Nå har jeg snakket med reiserådgiver som tok imot bestillingen fra kona di, og kan dessverre ikke imøtekomme kravet deres om tilbakebetaling av flybilletten dersom det lar seg ikke avbestille. Grunnen til det er at sammen med tilbudet ble tilsendt reisebetingelser, og kona di aksepterte tilbudet, ga oss navn på de 3 reisende og avtalte å ringe dagen etter ... ».

I mailen har servicelederen selv betegnet det som ble oversendt til familien X som et tilbud. At tilbudet var vedlagt reisebetingelser endrer etter nemndas syn ikke det faktum at det kun var et tilbud som ble oversendt. Man aksepterer ikke et tilbud fordi om reisebetingelsene til arrangøren er vedlagt, slik servicelederen synes å legge til grunn.

Etter nemndas syn er det den profesjonelle part, arrangøren, som har bevisbyrden for at en avtale er inngått. Slik denne saken er presentert, finner nemnda det ikke sannsynlig at det ble inngått noen bindende avtale mellom partene med det innhold arrangøren hevder.

Klageren bør derfor etter nemndas syn få tilbakebetalt kr 1.773,-, som er prisen for den flybilletten som ikke ble benyttet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at TORP Booking refunderer klageren kr 1.773,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.