

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon ved avbestilling.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-01283

Tjenesteytere

AmiSol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom på Triton Empire, Hurghada i perioden 18.09.2016 - 02.10.2016. Totalpris kr. 13.390.

Klager bestilte reisen den 14.09.2016. Hun anfører at bestillingen ikke gikk igjennom etter gjentatte forsøk. Klager fikk meldingen "Error" på sin skjerm. Til slutt ga hun opp og forsøkte å bestille reise fra en annen arrangør da hun antok at bestillingen ikke gikk gjennom.

En drøy halvtime senere fikk klager en e-post fra AmiSol med med bestillingsbekreftelse, noe hun undret over, da det på klagers PC skjerm ikke kom opp noe som skulle antyde dette da det stod "Error" på deres nettside.

Klager ba sin datter som snakker bedre norsk enn klager om å ringe AmiSol kundeservice og forklare hendelsen. Klager anfører at dette ønsket de overhode ikke godta eller møte klager på halvveien. Klagers venninne forsøkte også å ringe AmiSol dagen etter. Hun snakket med to saksbehandlere og ble møtt med ulik informasjon. Den ene skal ha sagt at pengene kunne blitt refundert dersom de hadde ringt samme dag, noe klager påpekte at de også hadde gjort.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte og betalte reise 14.09.2016, med avreise 4 dager senere 18.09.2016. Bestillingen og betalingen ble gjennomført av klager selv via AmiSols webside, og

bekreftelse med billett/reisebevis og betalingsbekreftelse for kortbetaling, ble sendt til hennes e-post direkte etter bestilling/betaling 14.09.2016.

Bestillingen ble gjort kl. 14.13. Betalingen ble gjort kl. 14.39. Klager foretok 2 betalingsforsøk, kl. 14.36 og 14.37, før betalingen som ble godkjent kl. 14.39.

Bestillingen og betalingen, samt utsendelse til kundens e-postadresse av billett/reisebevis og betalingsbekreftelse for kortbetaling, ble gjort i AmiSols åpningstid slik at de var tilgjengelig på både telefon og e-post. AmiSols kontor var åpent til kl. 16.00 denne dagen.

Først neste formiddag dag 15.09.2016, kontaktet klager AmiSol per telefon og fortalte at hun hadde booket den samme reisen med et annet selskap kvelden før etter hun hadde bestilt reisen med AmiSol. Hun formidlet at hun ønsket å kansellere reisen og få det innbetalte beløpet refundert, da hun ikke trodde hennes betaling hadde gått gjennom hos AmiSol og at hun derfor bestilte reisen med en annen arrangør på kveldstid 14.09.2016.

AmiSol opplyste per telefon at bestilling og betaling var gjennomført, bestillings- og betalingsbekreftelser var blitt sendt til hennes mail og at reisen nå ikke kunne kanselleres med refusjon av innbetalt beløp, i forhold til normale avbestillingsregler. Klager bekreftet også at hun hadde mottatt tilsendte dokumenter per mail kort tid etter bestilling/betaling, noe hun også opplyser om i sine vedlegg.

AmiSol ser at klager legger ved en samtalespesifikasjon til AmiSol kl. 15.11 den 14.09.2016. AmiSols kontor var åpnet til 16.00 denne dagen, slik at klager fortsatt hadde tid til å kontakte AmiSol per telefon om hun hadde spørsmål i forhold til som bestilling/betaling, dersom det var slik at hun ikke kom frem ved sitt første forsøk. AmiSol var også tilgjengelig på mail.

I forhold til hendelsesforløpet og gjeldene avbestillingsregler kan AmiSol Travel ikke se at klager har rett til refusjon ved kansellering av reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra AmiSol Travel.

Nemnda bemerker

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.

Ifølge arrangørens bestillingslogg bestilte klageren 14.9.16 kl 14.13 en reise til Hurghada medavreise 18.9.16. Ifølge samme logg ble reisen betalt samme dag kl 14.39. Av loggen fremgår at klageren forsøkte å betale to ganger før betalingen gikk igjennom, nemlig kl 14.36 og kl 14.37.

Arrangørens kontor var på dette tidspunkt åpent slik at det var mulig å kontakte arrangøren pr. telefon hvis man var i tvil om bestillingen hadde gått igjennom eller hadde andre spørsmål rundt bestillingen.

Klageren har bekreftet at hun fikk en e-post fra AmiSol en drøy halvtime etter at hun betalte reisen. E-posten inneholdt en bestillingsbekreftelse.

Nemnda legger på bakgrunn av den fremlagt telefonloggen til grunn at klagerens datter forsøkte å kontakte arrangøren kl. 15.11. Det ser imidlertid ut til at hun brøt forbindelsen etter ett minutt, antagelig uten å oppnå kontakt.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på å avbestille reisen. Reisen ble bestilt kun fire dager før avreise, og må da ifølge avtalevilkårene betales umiddelbart, hvilket ble gjort.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på å refusjon av reisens pris.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Mette Morseth (Apollo Reiser AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)