

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

Dato

11.09.2019

Saksnummer

2019-02301

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med fly med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt og halvpensjon på Hotel Sheraton Jumeirah Beach Resort, Dubai i perioden 16.03.2019-24.03.2019. Totalpris kr. 23.550.

Pakkereisen inneholdt fly med Norwegian fra Gardermoen til Dubai, samt hotell for to personer. Imidlertid viste det seg at flybillettene ikke var reservert. Han fikk kun innkvartering på Hotel Sheraton Jumeirah Beach Resort.

På den første e-posten fra Ving fremgikk kun informasjon om hotellet og at reisedokumenter ville komme to uker før avreise. Da klager mottok e-posten fra Ving to uker før avreisen, var det ingen informasjon om flybillettene, noe han hadde forventet.

Klager har vært i kontakt med Ving flere ganger og hevder at prisen han betalte både var for fly og hotell og ikke kun hotell.

For å bevise at var det forskjell på bestilling av kun hotell og pakkereise, bestilte klager noe senere kun innkvartering på Hotel Sheraton Jumeirah Beach Resort, men mottok da en helt annerledes e-post som bekreftet kun hotell. Det fremgikk ikke at reisedokumentene skulle sendes senere. Klager mener dette er bevis på at han bestilte en pakkereise på den opprinnelige reisen og ikke bare hotell.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 23.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager la inn en bestilling på ving.no 8. desember 2018. Dette fremkommer av bekreftelsen klager har vedlagt til Pakkereisenemnda.

Klager har ikke lagt ved selve bekreftelsen i PDF. Ving har lagt ved denne. Under bestilling har klager huket av for å ha lest og forstått reisevilkårene.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestillingen, bekreftelsen og reisebeviset.

Bekreftelsen klager har vedlagt viser hva klager har bestilt. Følgende fremgår:

Hotellovernatting på Sheraton Jumeirah Beach Resort, et dobbeltrom med havutsikt og halvpensjon i perioden lørdag 16. mars til søndag 24. mars 2019. Totalpris kr. 23.550.

Klager har fylt ut faktaopplysninger til Pakkereisenemnda, og på klageskjema kommer det frem følgende:

- Klage sendt inn til Ving: 10. mars 2019
- Klager fikk avslag fra Ving: 11. mars 2019
- På spørsmål om klagers krav og avslag opplyser klager om at Ving hadde feil på sitt datasystem. Klager hevder at de hadde bestilt hotell og fly. Klager krever med dette som grunnlag refusjon på kr. 23.500. Klager viser til ulike skjermdumper. Ving gjør Pakkereisenemnda oppmerksom på at klager viser til noe helt annet og ikke det klager har bestilt, nemlig dobbeltrom med havutsikt og halvpensjon.
- Klager opplyser at klager ikke har søkt om dekning/erstatning fra andre.

I korrespondansen mellom Klager og Ving i nevnt periode - 10. mars til 11. mars - hevder klager at han har fått en bekreftelse hvor det fremkommer bestilt pakkereise med fly og hotell. Ving har gått igjennom vedlegg klager har sendt og kan ikke på noe tidspunkt se at klager har fått bekreftet dette. Vings rådgiver har forklart klager hva som er bestilt. I tillegg har rådgiver foreslått at Ving i ettertid kan legge til flyreise om dette er ønskelig. Klager fikk et tilbud, men avslo da han har ordnet med fly på egen hånd. Klager ville beholde det bestilte hotelloppholdet i Dubai og skulle gjennomføre dette som planlagt.

Den 15. mars ca. kl. 16:55, en dag før klager skulle sjekke inn på hotellet i Dubai, fikk Vings reiserådgiver telefon fra klager. Han ønsket hotelloppholdet avbestilt og en bekreftelse på dette.

Ving viser til klagers vedlegg til Pakkereisenemnda. Her fremkommer det at klager har sendt inn krav om erstatning for avbestilt hotellopphold grunnet akutt sykdom rett før avreise på kr 23.600, samt kr. 1.100.

Slik Ving forstår saken skulle klager gjennomføre oppholdet bestilt på Ving.no, men grunnet sykdom før avreise avbestilte klager oppholdet og krever refusjon for tapt beløp.

Klager har ikke kjøpt avbestillingsforsikring fra Ving og oppholdet som ble avbestilt dagen før innsjekk refunderes derfor ikke. I reisevilkårene beskriver Ving hva som gjelder for avbestilling. Avbestilling etter 15 dager til oppholdet starter = ingen refusjon. <https://www.ving.no/pakkereiser-reisevilkar/kundens-rett-avbestille-overdra>

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestillingen, bekreftelsen og reisebeviset.

Bekreftelsen klager har vedlagt viser hva som er bestilt, nemlig:

"Hotellovernatting på Sheraton Jumeirah Beach Resort, et dobbeltrom med havutsikt og halvpensjon i perioden lørdag 16. mars til søndag 24. mars 2019. Totalpris kr. 23.550."

På bakgrunn av opplysningene i saksdokumentene legger nemnda til grunn at klageren kun bestilte hotellopphold på arrangørens nettsider 8. desember 2018. Dette fremkommer av bekreftelsen i PDF-format.

Klageren har huket av for å ha lest og forstått reisevilkårene.

Klageren var i kontakt med arrangøren flere ganger etter at han ble klar over at han kun hadde bestilt hotell og ikke flybilletter. Han fikk tilbud om bestilling av flybilletter, eventuelt avbestilling av hotell, men ønsket selv å bestille flybilletter. Dette gjorde han. Han ble syk 15. mars, en dag før han skulle ha sjekket inn på hotellet. Flybillettene var bestilt med en avbestillingsforsikring gjennom en annen operatør. Klageren fikk derfor igjen mesteparten av det som var betalt for billettene.

Når det gjelder hotellbestillingen viser arrangøren til sine avbestillingsregler. Det fremgår at avbestilling som skjer på et så sent tidspunkt som i denne saken ikke gir rett til refusjon av noen del av det innbetalte beløp. Klageren hadde ikke tegnet avbestillingsforsikring for hotellrommet gjennom arrangøren.

Etter nemndas syn har han, slik denne saken ligger an, ikke krav på å få noen del av hotellutgiftene refundert.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (Ieder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)