

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisens pris grunnet umiddelbar beskjed til Norwegian Holidays om bestilling av feil avreisedato.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00047

Tjenesteytere

Norwegian Holidays

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i et deluxe dobbeltrom på Hotel Jan, Krakow i perioden 16.05.2017 – 18.05.2017.

Klager var uheldig og bestilte pakkereisen 16.05.2017 – 18.05.2017 og ikke fra 18.05.2017 – 21.05.2017 som hun hadde planlagt. Straks etter bestilling av reisen den 19. august 2016 oppdaget hun feilen og ringte og sendte e-post til Norwegian Holidays.

Samme dag fikk hun svar tilbake fra Norwegian Holidays og de tilbød klager å refundere beløpet, mot en kostnad på kr. 1.822 dersom hun foretok en ny bestilling innen den 22. august 2016.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Holidays forstår saken slik, at det ble bestilt en pakkereise den 19. august 2016 fra Bergen til Krakow til 16.05. – 18.05.2017 for to personer med booking referanse 2UHJAG. Klager kontaktet Norwegian Holidays samme dag og ba om hjelp siden hun bestilte reisen til feil dato. Hun ønsket egentlig å bestille samme reise fra 18.05 - 21.05.2017.

Når man gjør en bestilling på Norwegian Holidays hjemmeside (www.norwegianholidays.com) er bestiller ansvarlig for å sørge for at alle opplysninger er korrekte. Gjennom hele bestillingsprosessen ser man flydato, flytider og billettprisen helt øverst eller på høyre side av skjermen. Og før man trykker bekreft og betal får man

beskjed om å forsikre seg at alt er riktig. Samtidig får man beskjed om å lese og bekrefte at man godtar Norwegian Holidays reisevilkår.

For pakkereiser gjelder spesielle regler som er tilgjengelig på Norwegian Holidays hjemmeside. I vilkårene som omhandler endringer/avbestillinger fremgår følgende: Endringer er ikke tillatt. Avbestillinger refunderes ikke.

Under Hjelp og kontakt, vanlige spørsmål fremgår:

- Kan jeg endre bestillingen? Nei. Det er ikke mulig å endre en Norwegian Holidays-bestilling.
- Jeg har gjort en feil under bestilling. Er det mulig å avbestille? - Nei
- Kan jeg avbestille? - Nei

Siden klager kontaktet Norwegian Holidays med en gang og ikke alle betalinger var blitt gjennomført, viste de skjønn selv om det egentlig ikke er mulig å avbestille eller endre en pakkereise.

Svaret klager fikk samme dag (19.08.2016) inneholdt et tilbud om at klager kunne bestille en ny pakkereise innen 22.08.2016 til riktig dato og til regulær pris - og at Norwegian Holidays avbooket og delvis refunderte den opprinnelige reisen. Kostnad for avbestilling var kr. 1.822,44. som tilsvarte prisen Norwegian Holidays måtte betale for hotellbooking som de ikke kunne avbestille. Alternativt kunne klager velge å gjennomføre reisen som bestilt.

Den 21.08.2016 bestilte klager en ny pakkereise. Hun skrev deretter (22.08.2016) en melding hvor hun bekreftet at hun hadde kjøpt ny billett og ønsket avbestilling og refusjon av de opprinnelige billettene.

Norwegian Holidays har forsøkt å imøtekomme klagers krav med et kompromiss selv om det egentlig ikke var mulig å endre eller avbestille pakkereisen og hun selv var ansvarlig for å bestille reise til riktig dato.

Norwegian Holidays kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av resterende beløp på NOK 1.822,44 og de råder henne til å ta saken opp med selskapet der hun har sin reiseforsikring.

Norwegian Holidays har gitt en delvis refusjon på totalt NOK 2.139,76.

Det vises for øvrig til brev fra Norwegian Holidays.

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.

I dette tilfellet har klageren godkjent og bekreftet reisen, samt godtatt arrangørens vilkår i og med betaling.

De forskjellige operatører i dette markedet har ulike regler. Noen velger å være mer fleksible enn andre, og i noen tilfeller kan man betale litt mer for å ha avbestillingsretten til hotellet i behold. Sanksjonen bak den type rigide regler Norwegian Holidays opererer med er at arrangøren kan miste kunder fordi tilbudet kvalitativt av mange vil anses for å være dårligere enn konkurrentenes.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren har krav på refusjon i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på refusjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)