

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Latvia, 16. - 19. april 2010. Krav om erstatning av ekstraavgifter til ny reise.

### Dato

..

### Saksnummer

83/10

### Tjenesteyter

Travellink AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Travellink AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: nok. 5.853

### Saken gjelder:

Reise til Latvia, 16. - 19. april 2010. Krav om erstatning av ekstraavgifter til ny reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt fly/hotell til Riga 16. - 19. april til kr 5.853.

Reisen ble kansellert pga askeskyen.

Klagerne fikk e-post den 16. april med informasjon om at hele det innbetalte beløp ville bli refundert. Etter dette ble klagerne på internettsiden til Norwegian gjort oppmerksom på at man kunne bestille en erstatningsreise, og at reisen måtte gjennomføres innen 12. (14. juni). Klagerne er litt usikre på nøyaktig dato, men er sikre på at det var midten av juni. Klagerne ringte utallige ganger både til Norwegian og Travellink for å få klarhet i hvordan de skulle gå frem siden de hadde en fly/hotellpakke. Det lyktes ikke klagerne å oppnå kontakt.

Klagerne så at det etter hvert begynte å bli veldig fullt på flyene i helgene frem til siste frist for reise i juni. Til slutt besluttet de at de bare måtte bestille erstatningsreisen for i det hele tatt å få billett. Reisen kostet kr 10.809.

Klagerne fylte også ut refusjonblankett på Norwegians internettside der man bl.a. skulle oppgi ny flyavgang. Dette ble meddelt Travellink på e-post den 21. april der klagerne sa at «vi håper refusjon for denne reisen dekkes snarest».

Den 5. mai sendte klagerne e-post til Travellink der de sa at de ikke ville reise hvis de ikke fikk dekket mellomlegget. Travellink svarte at klagerne ikke fikk dekket mellomlegget, men at de ville få tilbake kr 2.100 hvis de ikke valgte å reise.

Klagerne svarte umiddelbart at de ikke godtok dette. Først den 19. mai fikk klagerne svar om at man opprettholdt avgjørelsen om ikke å dekke mellomlegget.

Utrolig nok hevdet man nå at det på internettsiden hadde stått at reisen måtte være avsluttet 12. mai og ikke juni som var tilfelle.

Klagerne hadde aldri reist til Riga om de hadde visst at de måtte betale kr 10.809 for reisen. Klagerne mener at de gjorde alt for å avklare betingelsene før de booket om den nye reisen og krever å bli holdt skadesløse på grunn av manglende tilgjengelighet både hos Travellink, som visstnok er klagerens avtalepartner, og hos Norwegian. Klagerne ga beskjed straks de fikk greie på at de ikke fikk dekket merkostnaden at de ikke ønsket å reise. Det hadde vært enkelt for selskapene å kansellere bestillingen og få solgt setene og således ikke hatt tap på klagerne.

### **Travellink har i det vesentlige anført:**

Travellink er Norwegians pakkereiseleverandør, og all kontakt skal skje med Travellink. Det er også Travellinks kontaktopplysninger som kunden får ved bestilling. Bekreftelse og e-post kommer fra Travellink.

Klager sendte e-post til Travellink den 16. april. I emnefeltet er angitt «Avbestilling av hotellrom i Riga» og senere i mailen «håper at hotellbestillingen kan avbestilles uten kostnad». Travellink avbestilte hele reisen, og beløpet ble refundert til klager.

Dette ble meddelt klager i e-post 16. april 2010

Den 20. april ville klager ombooke reisen til en annen dato. Dette er ikke mulig da de allerede har truffet valget å avbestille reisen og få sine penger refundert.

I Travellinks autosvar fremgår at svartiden er 48 timer på hverdager.

Den 21. april skriver klagerne at de på egenhånd har bestilt en ny reise og sendt refusjonsskjema til Norwegian. De vil ha dekket mellomlegget.

Travellink har via samtale med Norwegians agentsupport fått opplyst at Norwegian på sin hjemmeside opplyste om at kunder som kun hadde bestilt fly kunne ombooke sine billetter om de hadde blitt berørt av innstilte fly på grunn av askeskyen.

Ombookingen skulle skje innen 30. april og reisen måtte være avsluttet innen 12. mai, Klagerne fikk beskjed om at Travellink ikke kunne dekke merutgiftene for en reise klagerne hadde bestilt uten å være i kontakt med Travellink. Klagerne avbestilte og Travellink refunderte billettene etter klagerens ønske. At de senere heller ville ombooke er det dessverre ikke noe Travellink kan gjøre noe med ettersom reisen allerede var avbestilt og refundert.

Klageren fikk beskjed om hvilken sum de ville få refundert dersom de avbestilte den nye reisen. De valgte imidlertid å reise. Travellink avviser klagerens krav om dekning av merkostnaden ved den nye reisen.

### **Nemnda bemerker:**

Klagers opprinnelige flygning til Riga ble innstilt som følge av askeskyen.

Klagerne, som hadde bestilt en pakkereise, hadde i den foreliggende situasjon rett til refusjon av hele det innbetalte beløp, jf pakkereiseloven § 5-2.

Klagerne ba om refusjon i e-post av 16. april 2010 og fikk samme dag svar om at pengene ville bli refundert.

Den 20. april ønsket klagerne å erstatte reisen med en ny reise.

Ut fra informasjon på Norwegians hjemmeside oppfattet klagerne det slik at det var anledning til å erstatte reisen med en reise til et annet tidspunkt.

Klagerne sendte e-post til Travellink med forespørsel om dette.

Da klagerne ikke hadde fått svar innen 21. april, bestilte de ny reise på egenhånd. Denne nye reisen var nær dobbelt så dyr som den opprinnelige.

Tilleggsutgift kreves erstattet.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til å få denne tilleggsutgift erstattet.

Nemnda viser til at den opprinnelige reise var avlyst, og klager hadde bedt om refusjon av innbetalt beløp og fått bekreftet at refusjon ville bli gitt.

Det opprinnelige pakkereise kan etter dette ikke «gjenopplives» ved endring av avreisedato m.v.

Nemnda har ikke oversikt over hvilken informasjon Norwegian ga på sine hjemmesider vedrørende ombooking av billetter etter innstillinger pga askeskyen. Nemnda registrere at klager og Travellink har forskjellig oppfatning vedrørende hvilke frister som ble gitt for dette. Nemnda har ikke funnet det nødvendig å avklare dette spørsmålet, da den opprinnelige pakkereisen uansett var avlyst/avbestilt.

Nemnda bemerker imidlertid at det er sannsynlig at denne informasjonen kun gjaldt for flyreiser. Klagerne hadde bestilt en pakkereise (fly og hotell), og måtte således forholde seg til informasjon fra turarrangøren som er Travellink.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en ikke kan se at det er grunnlag for erstatning pga sen tilbakemelding fra Travellink på om det var anledning til å endre reisen.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Marianne Strømme, Solia AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Marianne Strømme, Solia 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*