

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter grunnet feil informasjon om avreisetidspunktet.

Dato

19.06.2017

Saksnummer

2017-00684

Tjenesteytere

TSS Travel Service Scandinavia

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte rundreise for 2 personer, "De mest berømte stedene på UNESCOs verdensarvliste i Italia i perioden 24.11.2016 - 01.12.2016. Totalpris kr. 18.660. Det fremgår av faktura/bestillingsbekreftelse at reisens varighet er på 8 dager/7 netter. Utreise fra Oslo - Gardermoen til Rom Fiumicino 24.11.2016.

Klagen gjelder krav om prisavslag for forsinkelse på flyreisen fra Oslo til Roma og erstatning for utgifter til lunsj før avreise fra Gardermoen, samt merutgifter i forbindelse med endret tidspunkt for tilbakereise fra Oslo til Haugesund. Klagerne har fremsatt et krav på kr. 2.235, i tillegg til et krav om erstatning for at klagerne tapte en dag av oppholdet i Roma.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bakgrunnen for at klagers reise ble forsinket en dag, var at klager mottok feil reisetidspunkter fra TSS. Klager rakk derfor ikke flyet de skulle reist med fra Gardermoen til Italia. TSS har tilbudt å dekke kostnadene for en tapt reisedag, hotell inkl. frokost fra 24.11 til 25.11.2016, transport til og fra hotell og EUR 15 per person for lunsj 25.11 2016. Dette tilbudet opprettholdes. Hotell og transport til og fra hotell er alt dekket av TSS, og er heller ikke krevd erstattet av klager. I tillegg vil TSS tilby klager å dekke ekstrakostnadene for returreisen, det vil si merutgiftene knyttet til bagasjen og ombookingen.

Klager fikk i reisedokumentasjon mottatt fra TSS opplyst at avreise til Roma fra Oslo lufthavn Gardermoen var den 24. november 2016 kl. 17.25. Planlagt ankomst var ifølge den elektroniske billetten kl. 23.10. Klager opplyser at de mottok beskjed om at flyet var gått omtrent to timer før planlagt avgang, den 24. november kl. 15.00. Klager opplyser at

de fikk booket om til et annet fly, som reiste fra Gardermoen kl. 18.00 den 25. november 2016, og ankom Roma lufthavn Roma-Fiumicino kl. 21.30 samme dag.

TSS anfører at bakgrunnen for at klager ikke kom med på tiltenkt fly, var at de hadde mottatt uriktig avreisetidspunkt. TSS opplyser at de kontaktet klager over telefon den 24. november, da de ble klar over feilen. Klager fikk plass på et fly dagen etter planlagt avreise. Som følge av at klager måtte vente til 25. november ble de av TSS tilbudt hotell, transport, lunsj, samt refusjon for en tapt dag på reisedestinasjonen.

Da TSS kontaktet klager for å informere om feilen med hensyn til avreisetidspunktet, ble det klart at klager heller ikke hadde mottatt oppdaterte avreisetidspunkt for returreisen. Opprinnelig opplyst avreisetidspunkt var kl. 06.10, med ankomst kl. 11.55. Avreisetidspunktet var imidlertid endret til kl. 10.00, som medførte at klager først ankom Gardermoen kl. 16.25.

Klager opplyser at den endrede rutetiden medførte at de pådro seg merutgifter for sending av bagasje, samt merutgifter i forbindelse med at de måtte anskaffe ny flybillett fra Gardermoen til Haugesund. Denne flyvningen inngikk ikke i klagers pakkereise. Slik videretransport er normalt den reisendes ansvar og risiko. Slik saken står, anerkjenner imidlertid TSS sitt ansvar for de den uleilighet klageren ble påført.

TSS vil tilby klager å refundere en del av betalingen for pakkereisen som følge av at klager gikk glipp av en dag av sin reise. Avtalt varighet på klagers pakkereise var åtte dager og syv netter. TSS tilbyr derfor refundert kr. 1.166 per person, som utgjør totalprisen per person delt på åtte dager, totalt kr. 2.332.

TSS vil også tilby klager å dekke ekstrakostnadene for returreisen, det vil si ekstraavgiftene knyttet til bagasje og ombooking av flyforbindelse mellom Oslo og Haugesund. Klagerne har opplyst at disse beløper seg til henholdsvis kr 635 og kr 1.100, totalt kr 1.735.

TSS vil dekke klagers merutgifter som følge av feilen, samt refundere betaling for en tapt reisedag. Totalt tilbyr TSS klager kr. 4.355.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TSS Travel Service Scandinavia.

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.

Partene er enige om hendelsesforløpet, nemlig at det ble gitt feil informasjon om både avreisetidspunkt fra Norge og ankomsttidspunkt til Gardemoen etter avsluttet reise. Partene er også enige om hvilke elementer ved reisen som skal erstattes. Det partene

er uenige om, er erstatningsbeløpet for lunsjutgifter på avreisedagen. Det er opplyst at klagerne fikk frokost dekket og at det er utbetalt 15 euro pr. person, eller ca. kr. 144 til dekning av lunsjutgifter. Det er krevd kr. 250. Tvistesummen er etter det nemnda kan forstå kr. 212.

Det er opplyst at flyet til Roma hadde avgang fra Gardemoen kl. 18.00. Nemnda antar da at klagerne ikke var henvist til å spise lunsj på flyplassen. Det beløpet som er utbetalt skulle da etter nemndas syn være tilstrekkelig til å dekke lunsjutgifter.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og de to reiselivsrepresentantene, kan derfor ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener at utgiftene er påregnelige og ikke urimelige, og at beløpet som er krevd derfor bør dekkes.

Avgjørelsen blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klagerne har krav på ytterligere kompensasjon/erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)