

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Kansellert reise

Dato

23.08.2018

Saksnummer

2018-01496

Tjenesteytere

Royal Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person "Opplevelsesresa till Kreta" i perioden 03.03.2018 - 10.03.2018. Totalpris SEK 5.849.

Han har betalt depositumet på SEK 990. Dette har blitt refundert av Royal Travel.

På klagers faktura fremgår følgende: "Anmälningavgiften kommer att bli avdragen på huvudfakturan, som kommer några veckor innan avresa".

Da klager ikke hørte noe mer, ringte han til Royal Travel i Sverige den 28. februar. Reisekonsulenten svarte at reisen var innstilt og at hun hadde forsøkt å få tak i klager per telefon. Det viste seg at det nummeret reisekonsulenten hadde var feil. Klager mener han kunne ha blitt kontaktet på andre måter da han har en egen hjemmeside på internett og kunne blitt kontaktet via Eniro, Hitta.se eller telefonopplysningen.

Klager fikk beskjed om kansellering den 01.03.2018 kl. 13.30. Klager fikk ikke tilbud om andre avreisedatoer.

Klager hadde utsatt forelesninger, et seminar, styremøte osv. grunnet den planlagte reisen den 3. mars 2018.

Klager krever "skadestånd"/erstatning på SEK 25.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen ble avlyst i god tid før den skulle ha funnet sted. Tilbud om andre reisedatoer ble gitt.

Royal Travel kjenner ikke til om klager oppga feil telefonnummer eller om det er Royal Travel som har skrevet feil.

Samtlige påmeldte til den kansellerte avgangen fikk tilbud om å få reise til samme pris en valgfri senere avreisedato hvor sesongtillegget var høyere.

Depositumet ble tilbakebetalt 21. mars 2018. Royal Travel godtar ikke klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Royal Travel.

Nemnda bemerker

Arrangøren av en pakkereise har plikt til så snart som mulig å underrette kunden hvis reisen må avlyses, jfr. pakkereiseloven § 4-6. Samtidig skal kunden underrettes om sine rettigheter etter pakkereiseloven § 5-2. Når en arrangør avlyser en reise har kunden blant annet krav på omlevering med tilbud om alternativ reise, jfr. pakkereiseloven § 5-2.

Etter nemndas syn har arrangøren ikke overholdt sin lovbestemte plikt til å underrette kunden om avlysningen. I følge arrangøren ringte en konsulent et telefonnummer uten å få kontakt med klageren. I ettertid har det vist seg at telefonnummeret som ble oppringt inneholdt et uriktig siffer. Det har ikke vært mulig å finne ut av hvem av partene som hadde ansvaret for at telefonnummeret ikke stemte. Nemnda konstaterer imidlertid at arrangøren kunne ha kontaktet klageren på hans mailadresse eller på hans postadresse når det ikke lyktes å komme i kontakt med ham over telefonen, ettersom både fullt navn og adresse var oppgitt.

De vedlagte saksdokumentene inneholder ingen opplysninger om hva som var årsaken til at reisen ble avlyst og avtalen misligholdt.

I medhold av pakkereiseloven § 5-3 kan kunden kreve erstatning av arrangøren for tap som følge av at pakkereisen blir avlyst. Erstatning i en slik situasjon forutsetter normalt at det foreligger et økonomisk tap på kundens hånd. Erstatning for ikke-økonomisk skade kan imidlertid også tenkes. I dom av 12. mars 2002, C-168/00 Leitner, fastslo EU-domstolen:

"Artikel 5 i Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, skal fortolkes således, at den principielt giver forbrugeren et krav på godtgørelse for ikke-økonomisk skade som følge af manglende eller mangelfuld opfyldelse af aftalen om præstation af de tjeneste- ydelser, der indgår i en pakkerejse."

Det kan for eksempel tenkes at det lar seg gjøre å utmåle erstatning for tapet av den opplevelsen som uteble da reisen ble kansellert. Da må i så fall opplevelsestapet omgjøres til en formuesverdi. Etter nemndas syn må det i et slikt tilfelle være opp til klageren å sannsynliggjøre at ikke-økonomisk skade er lidt. Slik nemnda ser saken har

klageren ikke sannsynliggjort at han i denne forbindelse har lidt en ikke-økonomisk skade som bør erstattes. Han er tilbudt en ny reise på et passende tidspunkt til den samme prisen som han opprinnelig hadde avtalt.

Klageren har videre anført:

"Jag hade skjutit på bland annat föreläsningar, ett seminarium, styrelsemöte mm och denna inkompetens har skapat stor olägenhet för mig. Jag kräver nu ett skadestånd på SEK 25.000, vilket är ett lågt belopp relativt den skada som er svenska filial åstadkommit."

Selv om den reisende ikke har hatt økonomisk tap, kan han tilkjennes en godtgjørelse for vesentlige ulemper avlysningen har voldt ham.' Dette følger av at reglene i pakkereiseloven § 6-4 om erstatning for mangler kommer til anvendelse i dette tilfellet. Ansvarsgrunnlaget er tilnærmet objektivt både for egne og hjelpers hindringer.

Klageren avlyste forelesninger, et seminar og et styremøte for å skaffe plass til en ukes ferie. Kun få dager før turen skulle ha startet fikk han beskjed om at den var avlyst, og at avlysningen hadde skjedd på langt tidligere tidspunkt uten at han hadde fått beskjed om det.

Etter nemndas syn må det utvilsomt ha vært en vesentlig ulempe helt unødvendig å avlyse forelesninger og møter fordi arrangøren ikke ga beskjed om avlysningen slik han plikter. Etter omstendighetene anbefaler nemnda at klageren gis en godtgjørelse på SEK 4.000 for ulempen. Nemnda peker på at kunden ikke hadde fått krav om å betale restbeløpet, hvilket han etter nemndas syn burde ha reagert på. Kunden burde også selv ha etterlyst dokumenter for reisen når disse ikke kom i god tid før avreisedato.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner at arrangørens tilbud om ny reise til samme pris som den opprinnelige, på et tidspunkt som passer for klageren, samt en ulempegodtgjørelse på SEK 4.000 utgjør en passende erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)