

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder en ombooking av flybilletter som ikke ble meddelt kunden.

Dato

..

Saksnummer

259/13P

Tjenesteyter

Reisefeberno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Reisefeber.no

Reisemål: Riga

Antall reisende: 2

Reisens pris: 6.120,-

Tidsrom: 240513 - 290513

Saken gjelder:

Saken gjelder en ombooking av flybilletter som ikke ble meddelt kunden.

Klagerne kjøpte flybilletter og hotell i Riga gjennom Reisefeber.no.

De hadde billetter for hjemreise onsdag 29. mai med et Norwegian-fly med avgang kl. 16.00 til København. De ankom flyplassen i Riga kl 1330. På dette tidspunkt var innsjekking til Oslo med et fly fra Norwegian fremdeles i gang. Klagerne, som hadde billetter til København-flyet, ventet på innsjekking til dette flyet. Ved skranken fikk de beskjed om at de skulle ha vært med Oslo-flyet. For klagerne var dette uforståelig, for billettene de hadde lød på reise fra Riga via København til Trondheim.

Etter 1,5 timers telefonering til Norwegian kundeservice endte det opp med at klagerne måtte kjøpe nye billetter til Trondheim. Prisen på disse var kr 6.120,-

Klagerne har forholdt seg til den elektroniske billetten som var utstedt av Reisefeber, Etter at billetten var utstedt har klagerne ikke mottatt noen beskjed om endring. Klagerne prøvde også å ringe Reisefeber, men kom ikke igjennom.

Det kan muligens skyldes at selskapet har et 815-nummer.

Klagerne ønsker å få refundert kostnadene for kjøp av nye billetter samt telefonkostnader, totalt kr 6.318,-.

Reisefeber.no viser til at ved ankomst Værnes fikk klagerne informasjon om at Norwegian-flyet var forsinket, og at de ikke ville rekke flyet videre til Riga.

Klagerne tok da direkte kontakt med Norwegian og bestilte nye billetter til London. De avbooket med dette sin flyreise til Riga, som inngikk i pakkereisen som ble booket igjennom Reisefeber. Ved å gjøre dette mener Reisefeber at klagerne har hevet kjøpet av pakkereisen og inngått en ny avtale med Norwegian.

Klagerne endret imidlertid mening og ville ikke lenger dra til London da det ble klart at de ikke ville få hotell dekket av forsikringsselskapet. Reisefeber hevder at Norwegian booket om klagerne til Riga med beskjed om at de ikke lenger hadde samme retur som opprinnelig.

Reisefeber har tilbakebetalt kr 380,- for den hotellnatten i Riga som ikke ble brukt.

Nemnda bemerker:

Reisefeber.no har anført at klagerne har avbooket den bestilte pakkereisen og i stedet bestilt en tur til London med Norwegian da det viste seg at det flyet de opprinnelig skulle ha reist med var så forsinket at de ikke ville rekke et korresponderende fly til Riga, men måtte overnatte i Oslo. Det er vanskelig for nemnda å forholde seg til denne opplysningen da den, slik saken er opplyst, kun fremstår som en påstand fra arrangørens side som ikke støttes av noen av de fremlagte dokumenter i saken. Nemnda har også vanskeligheter med å se at reisende som får sin utreise forsinket på grunn av forsinkelse av et rutenfly, skal være avskåret fra å få billettene ombooket på flyplassen til neste rutenfly uten å gå veien om Reisefeber. Ofte er det kort tid mellom avgangene, og en så tungvint prosedyre er egnet til å forsinke reisen ytterligere.

Nemnda finner å måtte betrakte reisen som en pakkereise.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er at det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m,v,, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Den reisende plikter å overholde arrangørens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutenfly, jf. pkt. 7.2 bokstav f).

Som det fremgår av klagerens fremstilling ovenfor, ankom de flyplassen mens innsjekking til Norwegians Oslo-fly pågikk. De trodde imidlertid at deres billetter var booket via København. Da de noe senere forsøkte å sjekke inn med København-flyet viste det seg at billettene var kansellert. De tok kontakt med flyselskapet og forsøkte å oppnå kontakt med Reisefeber, men lyktes ikke med det.

For å komme hjem hadde de et utlegg til nye billetter på kr 6.120,- og telefonutgifter på kr 198,-, til sammen kr 6.318,-.

Nemnda legger til grunn at det er en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk utstedt nye returbilletter når de billettene som fremgikk av deres reisedokumentasjon av en eller annen grunn ble kansellert. Klagerne hadde ingen mulighet til å vite om endringen. Slik saken er fremstilt fra klagernes side, kunne de ha rukket det flyet de etter endringen hadde billetter til hvis de bare hadde visst om endringen. Slik faktum er fremstilt i denne saken ville klagerne heller ikke ha oppdaget feilen om de hadde sjekket avgangstidene på www.checkmytrip.com, slik Reisefeber anfører, for det var reiseruten som uten deres vitende var endret, og ikke avgangstiden.

Klagernes avtalepart er Reisefeber, og Reisefeber hefter for de feil som måtte være begått av transportøren. Om Reisefeber eventuelt kan søke regress hos transportøren er et spørsmål nemnda ikke kan ta stilling til.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler klagernes ekstrautgifter på kr 6.318,- refunderes.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, John-Greger Thorsen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.