

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning for kansellerte flybilletter.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

10/12

Tjenesteyter

Fotball Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Fotball Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 18.900,-

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning for kansellerte flybilletter.

Klager anfører at han den 17. juni bestilte 2 billetter i en pakke som omfattet fly til Liverpool, hotell og billetter til fotballkamp. Den 28. juni ga han beskjed til Fotball-Norge om at han avbestilte reisen. Fotball-Norge opplyste da at det ikke var mulig å avbestille flybillettene. KLM har opplyst at de har refundert kr. 1030,- som er flyskatt og avgifter. Da klager likevel ville reise, oppdaget han at han ikke hadde plass på flyet og kjøpte derfor andre flybilletter for kr. 9998,- som kreves dekket.

Fotball-Norge har anført at klager har blitt kreditert kr. 10.400,- som gjelder hotell og kampbilletter og har senere fått kr. 1030,- som er det KLM har refundert i skatter og avgifter. Fotball-Norge anser seg ikke ansvarlig for klagers kjøp av andre billetter etter at han ga beskjed om at han kansellerte reisen.

Nemnda bemerker:

Så vidt Reklamasjonsnemnda kan se har disputten oppstått som følge av en misforståelse mellom partene. Klager ga 28. juni beskjed om at han p g a endret turnus i Nordsjøen måtte kansellere og fikk da følgende beskjed av Fotball-Norge: «Flybillettene kan ikke kanselleres. Vi kan kansellere hotellet og kampbillettene deres, men flybillettene må det da betales for».

Denne e-posten kan etterlate tvil om klager har flybilletter eller ikke i og med at det sies at han må betale for dem. Reklamasjonsnemndas flertall er av den oppfatning at Fotball-Norge burde ha uttrykt seg klarere, men også klager burde ha tatt kontakt for å forvise seg om hva e-posten betyd. Imidlertid får klager 4 uker senere, 22. juli, e-ticket fra KLM, og først 3. august kansellerte Fotball-Norge overfor KLM.

Da hadde Fotball-Norge i mellomtiden mottatt klagers brev av 25. juli, som riktignok er noe uklart, men som kan forstås som om klager mente at han hadde gyldige flybilletter når han innbetalte kr. 8.500,- som dekket flyreisen.

Han foretok slik innbetaling 27. juli.

Selv om det som nevnt har oppstått misforståelse mellom partene p g a uklar kommunikasjon, finner nemndas flertall at Fotball-Norge er mest å bebreide for de uklarheter som har oppstått. Uttrykket i e-posten av 29. juni om at «Flybillettene kan ikke kanselleres» og at «flybillettene må det betales for» er egnet til å skape inntrykk av at klager hadde billettene når han betalte.

Dette forsterkes ved at han fikk tilsendt e-ticket 22. juli - åpenbart fordi Fotball-Norge ikke hadde kansellert overfor KLM - noe de først gjorde 3. august.

Det er Fotball-Norge som er den profesjonelle part som driver virksomhet som turarrangør. Det må derfor stilles strengere krav til en slik part enn til en vanlig forbruker når det gjelder klarhet og presisjon i kommunikasjonen.

Fotball-Norge har heller ikke fremlagt for nemnda eller for klager bestillingsvilkår som skulle føre til et annet resultat. Nemndas flertall finner at klager bør erstattes kr.9998,- for kjøp av andre billetter med fradrag av de nevnte kr.1030,- som tidligere er refundert.

Reklamasjonsnemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, mener det avgjørende er at klager selv kansellerte reisen.

Eventuelle uklarheter i kommunikasjonen endrer ikke på dette og klager må selv bære konsekvensene av sin egen kansellering.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at Fotball-Norge betaler klager kr.8968,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.