

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for ubenyttede flybilletter ved tidligere hjemreise.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01203

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering på Cabana Hotel, Benidorm i perioden 09.04.2018 - 23.04.2018. Totalpris kr. 16.535. Grunnet dårlig vær på Sola Lufthavn Stavanger ble flyet med Norwegian D85337 09.04.2018 kl. 11.05 kansellert.

Klager fikk beskjed om å hente bagasjen og sjekke på Norwegians sine sider om endring av fly eller full refusjon. Norwegian har overført kostnaden for flybilletten, kr. 3.047, til Reisegiganten, men klager anfører at hun kun har fått refundert kr. 1.197 for de nye flybillettene med Ryan Air som hun kjøpte.

Klager krever kr. 3.000 i refusjon for de flybillettene som ble kansellert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians fly D85337 fra Stavanger til Alicante kl. 11.05 ble innstilt fra Stavanger grunnet dårlig vær den 09.04.2018.

Klager tok ikke kontakt med Reisegiganten, men valgte å kjøpe seg ny utreisebillett med et annet flyselskap. Returbillett med Norwegian D85336 den 23.04.2018 skulle fortsatt benyttes.

Reisegiganten har refundert klagers utlegg for ny flybillett, kr. 1.193 og en dagsandel, kr. 1.181 for tapt ferietid, samt refusjon av forhåndsbestilt ankomsttransfer, kr. 260 da klager ikke fikk denne servicen grunnet forsinket ankomst til destinasjonen. Kostnad for utreise med Norwegian var kr. 1.096. Reisegiganten valgte derfor å refundere den nye flybilletten da denne var den dyreste. Klager har totalt fått utbetalt kr. 2.634 hvilket

er den utbetalingen hun er berettiget i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser og pakkereiseloven.

Etter tre dager på ferie bestemte klager seg for å kjøpe nye flybilletter og reise hjem tidligere fordi barnet hadde soleksem og hjemlengsel. Klager kontaktet ikke Reisegiganten om dette før etter at de var kommet hjem. Tidligere hjemreise skyldtes ikke feil og mangler på reisen. Klager bør derfor rette eventuelle krav om refusjon/kompensasjon for returbilletter og ubenyttede hotellnetter til sitt forsikringsselskap der hun har reiseforsikring.

Klager henviser til en e-post hun har fått fra Norwegian hvor de skriver at kr. 3.047 er refundert til Reisegiganten. Hvor mye Reisegiganten har fått refundert fra sine leverandører er uvesentlig for sakens utfall. Summen på kr. 3.047 er Reisegigantens totale kostnad for klagers flybillett med Norwegian tur/retur Alicante.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Saken gjelder spørsmålet om hva en kunde har krav på å få tilbakebetalt når et fly kanselleres. I denne saken ble et Norwegian-fly kansellert pga. av dårlig vær. Kunden kjøpte selv nye flybilletter med Ryanair. Det fremgår av en sms-melding fra Norwegian til kunden at flyselskapet har refundert tur/returbilletter til Reisegiganten med til sammen kr. 3.047. Reisegiganten har imidlertid bare overført det beløpet klageren selv betalte til Ryanair, nemlig kr. 1.193, og mener seg berettiget til å beholde resten.

Reisegiganten hadde ikke utgifter til returbilletter. Kunden bestilte og betalte disse selv fordi hun av årsaker som ikke har betydning for saken valgte å reise hjem tidligere enn opprinnelig bestemt.

Arrangørens syn er at kunden kun har krav på å få dekket de billettene hun kjøpte med Ryanair, og at det overskytende som ble refundert fra Norwegian kan beholdes av arrangøren.

Etter nemndas syn er dette ikke korrekt. Den delen av avtalen som gjaldt transport tur/retur reisemålet ble kansellert av Norwegian fordi en flyavgang ble innstilt på grunn av dårlig vær. Det er vanlig praksis at dersom utreisen ikke benyttes, kanselleres også hjemreisen. Nemnda antar at det er dette som har skjedd i saken. Nemnda bemerker at det er uten betydning at fakturaen fra Reisegiganten ikke oppgir prisen på flybilletten separat, så lenge det er på det rene at Norwegian har tilbakebetalt kr. 3.047 til Reisegiganten.

Av årsaker som er Reisegiganten uvedkommende kjøpte kunden, som nevnt ovenfor, returbilletter med SAS. Reisegiganten har i et slikt tilfelle etter nemndas syn ingen hjemmel for å beholde det overskytende beløpet av det som ble refundert. Tvert imot kan arrangørens behandling av kundens krav sies å ha en parallell til underslag, som er straffbart etter straffeloven.

Nemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler differansen mellom kr. 3.047 og kr. 1.193. Beløpet utgjør kr. 1.854.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr. 1.854.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)