

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til nye billetter som følge av ruteendring.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

133/14P

Tjenesteyter

Reisefeberno

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgift til nye billetter som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt flybilletter og hotellopphold for en reise til Roma.

Da klager og hennes mann ankom flyplassen i Roma hjemreisedagen oppdaget de at returflyet som de hadde fått oppgitt ikke var satt opp. De henvendte seg til skranken på flyplassen, og fikk beskjed om at det ikke gikk noe SAS-fly til Oslo den dagen. De ringte umiddelbart Reisefeber, uten å få svar. På billetten hadde de fått oppgitt et journummer, hvor de heller ikke oppnådde kontakt. I ettertid har de fått opplyst at journummeret var endret.

Informasjonsskranken på flyplassen i Roma ga ingen informasjon om at det gikk et SAS-fly via Kastrup til Oslo senere på dagen den 18.04. På grunn av jobb var klager avhengig av å komme hjem på ettermiddagen den 18.04. Da de ikke oppnådde kontakt med Reisefeber, så de ingen annen utvei enn å kjøpe nye billetter med Norwegian. Denne billetten kostet for to personer totalt kr 7.854.

Rett over påske tok klager kontakt med Reisefeber. I korrespondansen som fulgte, viste Reisefeber til at det var sendt informasjon om ruteendring med mellomlanding på Kastrup og nytt journummer. Klager kan ikke se å ha mottatt disse e-postene. Først i begynnelsen av juni fikk klager utskrift av de meldingene som Reisefeber påstår å ha sendt henne. I meldingene er det understreket med store, røde bokstaver at hun skal bekrefte å ha mottatt informasjonen. Klager har ikke gitt slik bekreftelse da hun ikke har mottatt meldingene.

Klager finner det kritikkverdig at Reisefeber, gjennom en periode på 6 måneder fra den første e-posten om ruteendring skal ha vært sendt, ikke forsikret seg om at hun hadde mottatt meldingene om ruteendringen.

Klager krever utgiften til nye hjemreisebilletter erstattet med kr 7.854.

Reisefeber har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin reise via www.reisefeber.no og har ved bestillingen lagt inn en e-post adresse og et telefonnummer som er de samme som Reisefeber har sendt e-postene om ruteendring og endring av journummer til og som de har kommunisert med kunden via i etterkant av reisen. Ved bestillingen er klager gjort oppmerksom på via reisevilkårene hun har godkjent at den primære kommunikasjonsformen med Reisefeber er via e-post.

Det ble sendt en e-post den 22.10.13 om ruteendringen, en purring den 05.03.14 og en purring den 11.04.14. I tillegg forsøkte de å ringe klager etter at siste e-post var sendt, men fikk ikke svar. Det vises til utskrifter av disse e-postene.

I forbindelse med bekreftelsen på reisen er det også gitt informasjon om at klager kunne sjekke alt rundt sin reise på www.checkmytrip.com. Reisefeber har også via sine reisevilkår som klager har godtatt ved bestillingen, anbefalt at denne siden sjekkes jevnlig slik at eventuelle endringer kan oppdages raskt.

Klager var i dette tilfellet booket om til en avreise fra Roma den 18.04 kl. 14.50 via København til Oslo. De var på flyplassen i god tid før denne avgangen og hadde sluppet å kjøpe nye billetter om de hadde ringt på korrekt journummer som var blitt sendt dem via e-post.

Reisefeber finner ikke grunnlag for å erstatte klagers nye billetter til hjemreisen.

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. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at reisen ble bestilt over internett. Av arrangørens generelle vilkår fremgår at det kan forekomme tidsendringer etter utstedelse av billetter. Kunden forplikter seg til å sjekke avgangstiden for ut- og hjemreise. Det er oppgitt to nettsteder hvor man kan undersøke om det er gjort endringer i flytiden.

Billettene denne saken gjelder ble booket den 8. oktober 2013.

Hjemreisen skulle foretas 18. april 2014. Allerede den 22. oktober 2013 ble det klart at SAS hadde endret avgangstiden for hjemreisen, og dette ble klageren gjort oppmerksom på ved mail av samme dato fra arrangøren. Det ble i ettertid sendt to purringer, den første 5. mars og den andre 11. april 2014. Mailene ble sendt til klagerens mailadresse, som ble brukt da turen ble bestilt og som er brukt under mailutvekslingen i klagesaken. Arrangøren mottok ingen feilmeldinger.

Klageren hevder likevel at hun ikke har sett noen av mailene.

Nemnda har ikke forutsetninger for å mene noe om årsaken til at mailene fra arrangøren ikke er lest av klageren, men det er intet som tyder på at de ikke har kommet frem til adressaten.

Klageren ble også oppringt en gang på det telefonnummeret hun oppga i forbindelse med bestillingen, men oppringningen ble ikke besvart.

Da det viste seg at SAS-flyet ikke gikk til den rutetiden som var oppgitt i billetten av 8. oktober 2013, forsøkte klageren å få kontakt med arrangøren på dennes jourtelefonnummer. Hun kom imidlertid ikke frem på telefonen.

Årsaken til dette var at arrangøren hadde endret telefonnummer i perioden mellom bestilling og reise. Endringen ble kunden informert om ved mail av 20 januar 2014.

Kunden hevder at hun heller ikke har sett denne mailen.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter en samlet vurdering at det er kunden selv som har ansvaret for at hun ikke har registrert at flyselskapet hadde endret avgangstid fra Roma. I arrangørens kontraktsvilkår fremgår det med all tydelighet at kunden selv må holde seg a jour med reisetidspunktene.

Det er opplyst at flyselskapene hyppig endrer avgangstidene.

Arrangøren har likevel sendt tre mailer med informasjon om endringen og klageren ble oppringt en gang. Det er likeledes sendt mail med informasjon om endret jourtelefonnummer. Når det gjelder endret telefonnummer, finner nemnda grunn til å påpeke at det måtte ha vært mulig for arrangøren å legge inn opplysning om endret telefonnummer i en telefonsvarer når det gamle nummeret ble oppringt.

Dette endrer imidlertid ikke nemndas vurdering i forhold til erstatningsspørsmålet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det ytes noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbakk, Apollo Reiser 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.