

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter som følge av rot med bestillingen.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

231/14P

Tjenesteyter

Go Syden/Go International

Saken gjelder:

Krav om dekning av utgifter som følge av rot med bestillingen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise til Kypros den 9. juli, men da de kom til Oslo Lufthavn Gardermoen fikk de beskjed om at flyet hadde gått kl. 08 og ikke kl. 12.30 som oppgitt. Klager hadde ikke fått beskjed om ny flytid og etter to timer med venting og telefonsamtaler fikk de endelig ny reise 11. - 18. juli. De ble lovet at reisene med Flytoget frem og tilbake til Gardermoen skulle dekkes.

Ved ankomst Larnaca flyplass på Kypros dukket aldri transferen de hadde bestilt til hotellet opp. Etter å ha kontaktet Go International fikk de opplyst at det var problemer med transporten fra Nord-Kypros til Sør-Kypros. Det endte med at de tok taxi og det medførte en utgift på 115 euro. Klager krever dette dekket samt en kompensasjon for alle telefonene de måtte ta.

Den 16. juli ble de ringt opp av hotellet som fortalte dem at de måtte sjekke ut siden de bare skulle bo der i fem dager. Etter enda flere telefonsamtaler med Go International ble det fikset og de fikk bli til den 18. juli slik det sto på reisedokumentet deres.

Klager krever utgifter til Flytoget, mat i ventetiden på flyplassen ved ankomst, telefonutgifter, totalt kr 1.510 erstattet.

Go International har i det vesentlige anført:

Klagen er forelagt Go International ved Pakkereisenemndas brev av 6. oktober 2014 med frist på tre uker til å komme med et tilsvarende svar i saken.

Go International har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Go International har tilbudt klager dekning av utgiftene til Flytoget og taxi på reisemålet. Videre har de bedt klager sende kvitteringer på øvrige utgifter han mener de bør dekke.

Det ble sendt ut e-post til alle de reisende vedrørende flytidsendringen fra Oslo til Kypros.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Go International har ikke kommentert klagen og har ikke kontaktet sekretariatet for Pakkereisenemnda. Arrangøren er informert om at nemnda kan legge klagerens versjon til grunn dersom denne ikke bestrides arrangøren.

Nemnda legger etter dette til grunn at det oppsto rot med bestilling av billettene.

Da klageren kom til Gardermoen hadde flyet gått for et par timer siden, og nemnda legger til grunn at klageren ikke fikk noen informasjon på forhånd om endret flytid. Etter mer rot og venting på flyplassen fikk klageren beskjed om at han og reisefølget hadde fått nye billetter med et fly som gikk to dager senere, den 11. juli. Returen ble også flyttet to dager. Ved ankomst Kypros hadde klageren betalt for å bli hentet på flyplassen og kjørt til hotellet. Ingen dukket imidlertid opp for å hente dem. Etter ca. to timer tok de drosje og betalte 115 euro for det.

Det var også feil ved hotellbestillingen, idet arrangøren ikke hadde sagt fra til hotellet om at klageren skulle reise hjem to dager senere enn opprinnelig bestilt, fordi han ankom to dager senere enn opprinnelig booket, jfr. ovenfor. Feilen oppsto til tross for at Go International hadde utstedt nye hotellvouchere med nye datoer. Antagelig har de da glemt å informere hotellet om endringen. Klageren måtte ta mange telefoner til Go International før problemet ble løst.

Klageren har krevd dekket de ekstraavgiftene han og reisefølget ble påført.

Det gjelder flytogbilletter tur/retur Gardermoen den 9. juli, taxi med 115 euro til en kurs av Nok 8,40 fra flyplassen på Kypros til hotellet, samt telefonutgifter både på Gardermoen og på Kypros i forbindelse med arrangørens rot. Nemnda finner at utgiftene er tilstrekkelig dokumentert. Beløpet som er krevd er kr 1.510.

Etter nemndas vurdering bør alle sannsynliggjorte utgifter dekkes i denne saken. Utgiftene er påført på grunn av arrangørens mangelfulle bestilling av pakkereisen, noe som etter nemndas syn har påført klageren stor uleilighet.

Overfor klageren har arrangøren tilbudt seg å betale drosjen på Kypros.

Grunnlaget for kravet om dekning av togbilletter har de misforstått. Klageren har ikke mottatt noen innbetaling fra arrangøren.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får refundert alle utgifter han ble påført. Utgiftene beløper seg til kr 1.510.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.