

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av diett ved tidendring fra lørdag til søndag.

Dato

17.03.2021

Saksnummer

2021-00294

Tjenesteytere

Berg-Hansen Reisebureau Agder AS, Kristiansand

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med fly Kristiansand - Bergen, Hurtigruten Bergen - Kirkenes. fly Kirkenes - Kristiansand for to personer i perioden 20.09.2020 - 27.09.2020. Totalpris 36 849 kroner.

Ved returen fra Kirkenes endret SAS flyavgangen fra lørdag 26.09.2020 til søndag 27.09.2020. De to reisende måtte da ta inn på hotell i Kirkenes. Berg-Hansen har dekket hotellovernattingen, men ikke mat og drikke.

Klagers krav: Diettgodtgjørelse for to personer i et døgn.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Berg-Hansen anfører at saken dreier seg om en sammensatt reise og ikke en pakkereise.

Reiserådgiveren booket flyreise Kristiansand – Bergen 20. september med Widerøe, retur fra Kirkenes til Oslo 26. september med Norwegian og SAS samme dag Oslo - Kristiansand og ga klagers representant pris på det, som han aksepterte. Deretter booket han Hurtigruten med lugar og fikk pris på det som også kunden aksepterte. Skriftlig bekreftelse fra Hurtigruten kom 22.7.20. Berg-Hansen anser dette som en sammensatt reise. Berg-Hansen anfører at de ikke lager en pakkereise bestående av flere spesial- eller billigbilletter med flyselskapene, fordi det ofte kan skje endringer, spesielt under korona tiden. Berg-Hansen skriver at dette var en sammensatt reise fra flere leverandører med ulike betingelser og regler som ikke kan settes sammen som en pakkereise.

Den 27. juli kansellerte Norwegian flyvningen Kirkenes - Oslo 26. september og disse flybillettene ble refundert. Klagers representant ønsket da billetter med SAS Kirkenes –

Oslo – Kristiansand og bekreftet avreise 26. september fra Kirkenes. Den 1. september kansellerte SAS Kirkenes – Oslo – Kristiansand den 26. september og satte opp 27. september som alternativ. Dette ville medføre en overnatting i Kirkenes.

Kundene fikk tilbud om å avbestille reisen, men det ønsker de ikke. De fikk da som alternativ å returnere fra Kirkenes til Kristiansand neste dag, den 27. september. De fikk også beskjed om at de måtte betale for hotellovernattingen, selv om Berg-Hansen skulle stå for bestillingen. Berg-Hansen tilbød seg å være behjelpelig med å søke SAS om kompensasjon for endringen, men ga ingen garanti for at kundene vil få dette. Kundene godtok betingelsene og fikk nye billetter og voucher for hotellet.

Klager har i en e-post den 28. september skrevet at kravet om diett utgjør 592 kroner for to personer og hotell 1 550 kroner. Berg-Hansen har refundert hotellovernattingen på vegne av SAS og gjør nemnda oppmerksom på at SAS ikke utbetaler diett i slike tilfeller.

Berg-Hansen har refundert 1 550 kroner for hotelloppholdet, men kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av kostnader til diett.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Berg-Hansen Ferie.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en reise med fly Kristiansand - Bergen, Hurtigruten Bergen - Kirkenes. fly Kirkenes - Kristiansand for to personer i perioden 20.09.2020 - 27.09.2020. Totalpris 36 849 kroner.

Kravet om diett utgjør 592 kroner for to personer.

Uansett om dette er en pakkereise etter § 6 eller en sammensatt reise etter § 7, får dette mindre betydning i forhold til nemndas resultat.

Klager fikk tilbud om å avbestille reisen da flyreisen ble endret. Klager valgte likevel å opprettholde bestillingen med nytt avreisetidspunkt. Klager har fått dekket utgifter til hotellopphold. Slik nemnda ser det er det ikke grunnlag for i tillegg å kreve diett.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)