

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidsendring.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00030

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 6 personer med innkvartering på Hotel Viva Zafiro Alcudia i Alcudia, Mallorca i perioden 23.08.2016 – 30.08.2016.

Klagers avreise ble endret med 10 timer den 23.08.2016.

Original avgangstid: 07:15

Faktisk avgangstid: 17:35

Original landing: 10:40

Faktisk landing: 20:55

Ving skriver i mail-beskjeden om endring: "Flyselskapene må fra tid til annen foreta endringer i en reise. Dette kan være omdisponering av fly, endring av flytype, tidtabell og lignende (...) I dette tilfellet er tidtabell endret for utreisen."

Årsak til tidtabellendring er således ikke nærmere spesifisert. Orientert om rettigheter via link i e-posten.

Klager ankom hotellet kl. 00:15 og mener at en så sen ankomst må anses som en tapt feriedag, selv om antall overnattinger ikke ble endret.

Ving meddelte at avreisetidspunktet klager bestilte bare var midlertidig, men det var ikke inntrykket som ble gitt ved bestilling, idet selskapet opererer med morgen- og kveldsfly. En morgenavreise var avgjørende for klagers valg av ferietidspunkt og -sted. Den første feriedagen forsvant og den andre feriedagen ble påvirket av manglende søvn for barna.

Klager krever 20% av reisens totalbeløp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving viser til forbehold om endringer, pkt. 6.3 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, samt i billetten hvor det fremgår at flytidene kan bli endret.

Den 30.06.2016 ble det klart at avgangstiden for avgangen 23.08.2016 måtte utsettes med 10 timer og tjue minutter.

Ved at antall overnattinger var uendret og i henhold til reisens pris, ble det ikke gitt prisavslag. Det ble gitt tilbud om å endre til et annen reise eller å avbestille og få innbetalt beløp refundert.

Kunden valgte å opprettholde avtalen og reiste som avtalt 23.08.2016.

Det vises for øvrig til brev fra Ving Norge.

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.

Slik nemnda forstår saken ble reisen bestilt 23.mars, slik det fremgår av den opprinnelige bestillingsbekreftelsen. Det er i bekreftelsen tatt forbehold om at flytidene er foreløpige, og at billett med endelige flytider først vil bli sendt ca. 40 dager før avreise. 30.juni ble det klart at avgangstiden ble endret slik at oppholdet ble forkortet med 10 timer og 20 minutter. Som en følge av endringen ble det gitt tilbud om å endre bestillingen til en annen reise, alternativt avbestille reisen med full refusjon av det innbetalte beløpet.

Nemnda legger til grunn at klageren ikke ønsket å avbestille reisen, men at hun gjerne ville forlenge oppholdet. Det lot seg imidlertid ikke gjøre på en tilfredsstillende måte, da det meste var fullbooket på dette tidspunktet.

Nemnda har forståelse for at ferien ble noe amputert. Klageren mistet en ettermiddag og kveld i og med at hun tapte vel 10 timer. På den annen side fikk klageren anledning til å avbestille ferien og å få tilbakebetalt det innbetalte beløpet. Når klageren valgte å reise, har hun etter nemndas syn akseptert de nye avtalevilkårene. Hun har da ikke krav på økonomisk kompensasjon. Nemnda har imidlertid forståelse for at klageren muligens kan ha følt seg i en tvangssituasjon. Det er antagelig ikke enkelt å bestille ny reise for

seks personer på et tidspunkt hvor de fleste destinasjoner har fullt belegg. Dette gir likevel etter nemndas syn ikke grunnlag for kompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)
- Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)