

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om frafall av faktura og kompensasjon for endrede flytider.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

46/15P

Tjenesteyter

DinGolfReise

Saken gjelder:

Krav om frafall av faktura og kompensasjon for endrede flytider.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for seg og senere for sin kamerat, med innkvartering på Hotell Sueno og ubegrenset golf på Pines og Dunes, flyreise tur/retur Gøteborg/Istanbul/Antalya i perioden 15.02.15 - 22.02.15.

Klager kjørte i samme bil som sin kamerat fra Oslo til Gøteborg, og de var derfor avhengig av å være med det samme flyet tur/retur.

Klager og hans reisepartner var med det samme flyet fra Gøteborg til Istanbul, men ingen av de andre flyturene var sammen. Klager forventet ikke ha over fem timers forskjell i ankomsttid til destinasjonene så lenge de skulle reise sammen. Dette ble ekstra problematisk i og med at de skulle kjøre bil sammen fra Gøteborg til Oslo.

Dette ble først oppdaget på vei til flyplassen i Gøteborg. DinGolfReise.no hadde ikke informert klager om at reisepartners flytider avvek fra de flytidene klager hadde bestilt.

Klager prøvde å kontakte DinGolfReise så snart dette ble oppdaget, men ingen var tilgjengelige. Klager forklarte også til flyselskapet at det hadde skjedd en feil, men dette var ikke noe de kunne hjelpe klager med.

Reisen til Antalya ble gjennomført i henhold til billettene, men klager ønsket ikke at hans reisepartner måtte reise i underkant av 10 timer før han selv, for så å vente nærmere 5 timer på at resten av reisefølget skulle ankomme Gøteborg, slik at de kunne kjøre hjem til Oslo sammen. Det ville gitt en total reisetid på nærmere 19 timer. Den opprinnelige hjemreisen klager bestilte skulle vare fra 08:20 til 16:40, altså 8 timer.

Etter noen dager får klager tilbakemelding om at det ikke er mulig å endre reisen uten at de betalte for endringen. Klager endret sin hjemreise, slik at den passet med hans reisepartners. DinGolfReise har fakturert klager med kr 2.400 for endringen.

Hjemreisetidene ble ugunstige i forhold til det klager bestilte. De måtte reise fra hotellet klokken 02:00 på natten, og ankom Gøteborg rundt 11.30 og i Oslo ca. 15.30, noe som førte til at de måtte snu døgnet og fikk en vesentlig lengre reisetid pga. venting i Istanbul.

Avslutningen på ferien var så mentalt og fysisk utmattende at klager ikke føler å ha fått noe igjen for den avslappende ferien de hadde inntil hjemreisen.

Klager mener det må kunne forventes at en turoperatør opplyser om slike essensielle endringer av vilkårene for en reise.

Klager aksepterer ikke å måtte betale kr 2.400 kroner ekstra for endringen og krever en kompensasjon på kr 1.000,- per person for de ubeleilighetene de ble utsatt for.

Det vises for øvrig til klagers brev.

DinGolfReise har i det vesentlige anført:

DinGolfReise beklager situasjonen, men informerer om at flybillettene ikke ble bestilt samtidig. Klager bestilte først en reise til seg selv før han senere bekreftet at hans reisefølge skulle bli med. Da var prisen på den andre billetten steget med kr 2400. For å unngå dette tillegget valgte DinGolfReise å booke klagers reisefølge inn på en annen rute.

Dersom DinGolfReise hadde booket han inn på det samme flyet som klager, ville han uansett ha måttet betale et tillegg på kr 2.400. DinGolfReise ber derfor klager om å dekke dette beløpet. I og med at prisen for flybilletten har steget til kr 2.870 dekker DinGolfReise kr 470.

Det vises for øvrig til brev fra DinGolfReise.

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.

Den 6. november 2014 skrev klageren til dingolfreise.no:

«Da er jeg omsider klar for å bestille turen. Det ser imidlertid ut til at jeg reiser alene. Vil det eventuelt være mulig for min venn å bestille i etterkant, og da få dele rom? Jeg forstår naturligvis at dette ikke nødvendigvis innebærer samme flypriser.»

Den 11. november 2014 sendte dingolfreise.no tilbud til klageren hvor det fremgår at flybilletter for begge to vil bli sendt ut senere, etter at arrangøren har fått bekreftet frakt av golfutstyr for begge reisende. Ellers bekreftes bestillingen i henhold til tilbudet.

Den 18. november ble flybillettene sendt til klageren som vedlegg til en mail. Klageren sjekket at utreisen var i henhold til det som var avtalt, men sjekket ikke at resten av flybillettene stemte med det som var avtalt.

Pakkereisenemnda legger til grunn at arrangøren skriftlig har bekreftet at bestillingen var i henhold til tilbudet. Dette viste seg i ettertid ikke å stemme, idet klageren og hans reisefølge kun hadde felles fly fra Landvetter til Istanbul. Flyreisene for øvrig i Tyrkia og fra Istanbul til Landvetter var booket på forskjellige flyavganger. Hjemreisen var arrangert slik at en av de to

måtte vente på den andre på Landvetter i mer enn 5 timer. Arrangøren har i ettertid forklart dette med at flybilletten ellers ville ha blitt mye dyrere for den av de reisende som bestilte sist. Problemet med forskjellige avreisetider ble aldri tatt opp med klageren og hans reisefølge. Dette var noe de oppdaget mens de var på feriedestinasjonen.

Nemnda bemerker at arrangøren ikke presenterte klageren for problemet før klageren selv oppdaget at det var ca. fem timers forskjell mellom returflyvningene fra Tyrkia til Landvetter. Han tok da kontakt med arrangøren, som fikk endret klagerens avreise slik at den korresponderte med reisefølgets flyavgang. For dette fikk han en tilleggsfaktura på kr 2.400.

Slik nemnda ser saken, var det kritikkverdig av arrangøren ikke å gjøre oppmerksom på alle de endringene som var foretatt i flytidene. Det som ble levert var ikke i henhold til avtalen. På den annen side har klageren opptrådt uaktsomt ved ikke å sjekke flybillettene da han fikk dem som vedlegg til en mail den 18. november 2014. Det må få betydning for erstatningskravet på kr 1.000 pr. person.

Nemnda finner etter dette at klageren bør få erstattet beløpet på kr 2.400 som påløp for endring av hjemreise.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt erstatning med kr 2.400.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Ellen Pytte Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.