

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader i forbindelse med ubenyttet utreise.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

165/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av kostnader i forbindelse med ubenyttet utreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie var en del av et reisefølge på totalt 14 personer på reisen til Mallorca. For å være sikret å sitte sammen på flyreisen hadde klager forhåndsreservert seter på radene 1 og 2 på flyreisen tur/retur Mallorca for seg, sin kone og to små barn.

I forkant av reisen ble klager forhindret fra å delta på flyreisen til Mallorca og måtte komme etter med annet fly søndag 06.07.14. Den nye flyreisen til Mallorca booket klager hos et annet flyselskap da Star Tour ikke hadde et passende alternativ.

Klager var av den oppfatning at det ikke var behov for å melde fra om at han ikke skulle benytte flybilletten til Mallorca. Dette med bakgrunn i at de allerede hadde betalt både for flyreisen og reservasjon av setet. Samtidig ville setet da kunne benyttes av klagers sønn på 1,5 år under reisen.

Da klager skulle skrive ut billettene den 23.06.14 kom han over bestemmelsen i Star Tours reisevilkår som sier følgende: «Dersom du ikke sjekker inn og ikke er med flyet fra Norge, mister du retten til hjemreisen så sant ikke annet er avtalt og skriftlig bekreftet av Star Tour.» Klager tok da straks kontakt med Star Tours kundeservice og ba om en skriftlig bekreftelse slik reisevilkårene beskriver. Kundebehandleren foretok da en endring som det i ettertid viser seg at medførte kansellering av klagers flybillett for utreisen til Mallorca. Klager påpekte i samtalen at det var viktig at de beholdt alle setene de hadde reservert og ble fortalt at dette skulle gå greit.

For å foreta en kontroll av at endringene faktisk var gjennomført kontaktet klager StarTours kundeservice dagen før avreise og klager ble da henvist videre til TUIfly Nordic.

Der fikk klager tilbakemelding om at de ikke lenger hadde setereservasjonen og at setet var frigjort for salg. Klager finner det svært urimelig at setet dermed ble tildelt en annen person og at de ikke fikk benyttet flysetet de allerede hadde betalt full pris for.

Klager krever refusjon for kostnaden forbundet med flybilletten til Mallorca, totalt kr 3342,50, som omfatter flybillett på utreisen, mat på flyet, setereservasjoner og endringsgebyr.

Star Tour har i det vesentlige anført:

På en charterflyvning må man benytte flybilletten på utreisen. Som klager også viser til, informeres det om dette på billetten og på våre nettsider.

Da klager ringte inn for å endre bestillingen, ble reisen hans avbestilt slik den skal. Det ble laget en ny returbillett for ham med nytt referansenummer, og et nytt referansenummer for opphold. Star Tour sendte klager bekreftelser på endringene som ble gjort og viser til disse.

Det er ikke slik at setet på utreisen blir stående ledig til bruk i slike tilfeller.

Setet frigis og selges ved behov. Kostnaden på billetten er den samme, selv om man velger å benytte kun returen. Kostnaden for Star Tour, for å endre billetten til kun en retur, er på kr 300 og dette ble også betalt av klager før avreise.

Star Tours kundekonsulent har gitt informasjon om hvilke regler som gjelder, og også bekreftet at returbilletten er i orden. Det fremgikk også på ny billett til klagers kone og barna, at klager var kansellert fra den bestillingen. Pengene for klagers billett ble overført til de nye bestillingsnumrene, både for opphold og fly.

Det setet som ble kansellert og ikke benyttet på utreisen, ble solgt på vanlig måte til en annen kunde.

Star Tours har gjort endringene på korrekt måte, og finner ikke grunnlag for å imøtekomme klagers krav om refusjon på oppgitt sum.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser viser til det som er beskrevet ovenfor om hva som gjelder ved avbestilling av en utreise flybillett. Nemnda viser også til at klageren fikk ny billett hvor det fremgikk at utreisen var avbestilt mot et gebyr på kr 300, og at billetten var gitt nytt referansenummer for opphold og hjemreise. På bakgrunn av klagerens avbestilling var også hans families billetter endret. De regler som gjelder for charterreiser fremgår av Star Tours informasjon. Det siteres:

«Ut og hjemreise må foretas i samsvar med billetten.

Dersom du ikke sjekker inn og ikke er med flyet fra Norge, mister du retten til hjemreisen så sant ikke annet er avtalt og skriftlig bekreftet av Star Tour.

Ubenyttet del av reisen refunderes ikke, og hele reisen anses som avbestilt.»

Disse reglene var klageren kjent med, og han forholdt seg i samsvar med dem i og med at han avbestilte sin utreise og betalte et gebyr for dette. At avbestilte seter, hvis mulig selges, kan nemnda ikke se kan medføre erstatningsansvar for arrangøren.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.