

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klagen gjelder krav om refusjon av merutgifter i forbindelse med endret tidspunkt for hjemreisen, samt for ekstraavgifter for bagasje.

Dato

17.08.2017

Saksnummer

2017-00510

Tjenesteytere

TSS Travel Service Scandinavia

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en rundreise for 2 personer "Roma, Nepal, Amalfikysten & Pompeii", Roma, Italia i perioden 24.11.2017 - 01.12.2017. Totalpris kr. 17.260.

Klager mener de mistet halvannen dag i Roma. Årsaken var at klager mottok feil reisetidspunkt fra TSS hvor det fremgikk at klagers fly hadde avgang kl. 23.10 den 24.11.2017. Men da klager ankom Gardermoen for innsjekking, fikk de beskjed om at de var booket inn på et fly kl. 06.00 samme morgen. Klagerne rakk derfor ikke flyet de skulle reist med fra Gardermoen til Italia 24.11.2016. TSS anbefalte at de reiste neste dag kl. 17.55 den 25.11.2016. TSS dekket overnatting på hotell og lunsj.

Klager var ikke tilfreds med "komfort pakken" som skulle inneholde "treretters menyer med internasjonale spesialiteter".

Hjemreisen ble endret fra ankomst Gardermoen kl. 11.55 den 01.12.2017 til kl. 16.25 den 01.12.2017. Klager krever å få dekket kr. 1.900 for ombooking av flyet fra Oslo til Stavanger. De krever også 35€ for dobbelbetaling av bagasje fra Roma til Oslo.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TSS har tilbudt klager å dekke kostnadene for en tapt reisedag, hotell inkl. frokost fra 24.11.2016 - 25.11.2016, transport til og fra hotellet og 15 euro per person for lunsj 25. november 2016. TSS opplyser at de totalt har refundert kr. 1.570 for en tapt reisedag, samt lunsjkostnader på kr. 280.

TSS har refundert klagers ekstraavgifter for bagasje på tilbakereisen, kr. 620. I tillegg vil TSS tilby klager å dekke ekstrakostnadene for returreisen, det vil si merutgiftene knyttet til ombookingen.

Den 25. november 2016 ble klager informert om oppdaterte avreisetidspunkter for returreisen. TSS vet ikke hva som er årsaken til at klager ikke hadde mottatt denne informasjonen tidligere. Opprinnelig opplyst avreisetidspunkt var kl. 06.10 fra Roma, med ankomst kl. 11.55. Avreisetidspunktet var nå satt til kl. 10.00, noe som medførte at klager først ankom Gardermoen kl. 16.25. Klager opplyser at den endrede rutetiden medførte at de pådro seg merutgifter for sending av bagasje, samt merutgifter i forbindelse med at de måtte anskaffe ny flybillett fra Gardermoen til Stavanger. TSS presiserer at denne flyvningen ikke inngikk i klagers pakkereise. Slik videretransport er normalt den reisendes ansvar og risiko. Slik saken står, anerkjenner TSS sitt ansvar for de de ubehageligheter som her er påført klager.

Klager har opplyst at ombookingen av flyforbindelsen fra Oslo til Stavanger kostet kr. 1900. Av fremlagt dokumentasjon fremgår det at selve ombookingen kostet kr. 600 per passasjer, altså totalt kr. 1200, og at mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett var kr. 350. Det totale dokumenterte kravet er følgelig på kr. 1.550. TSS vil tilby klager dekning for kr. 1.550, som dokumenterte ekstrakostnader for returreisen. Dersom klager mener at de har hatt ytterligere utgifter i denne sammenheng, bes det om at slike krav dokumenteres.

Tilleggspakken "Komfort" inngår ikke i pakkereisen solgt av TSS. Klager har videre opplyst at de ikke var fornøyd med innholdet i tilleggspakken "Nytelse". Pakkereisenemnda har i en tidligere sak konkludert med at TSS ikke hefter for tilleggspakkene med mindre det gjelder en ytelse arrangøren selv står for. Tilleggspakken "Nytelse" er et tilbud fra den stedlige agenten. Det er tale om en frivillig ekstraytelse, som ikke er en del av TSS sitt tilbud og som heller ikke er inkludert i pakkereisens pris. TSS er derfor ikke ansvarlig for innholdet i pakken. Dette er det også gjort uttrykkelig oppmerksom på i TSS reisevilkår punkt 2 siste avsnitt, samt i reisedokumentene tilsendt klager.

Det fremkommer flere steder i TSS' markedsføringsmateriale at "Nytelses"-pakken er et tilbud fra den stedlige agenten, og en frivillig tilleggsytelse. TSS markedsføringsmateriale, herunder på internett, angir tydelig hva som er inkludert i pakkereisens pris og hva som ikke er inkludert. TSS påpeker at hvorvidt man liker maten som serveres eller ikke er en subjektiv vurdering. TSS kan ikke garantere for at alle deres kunder vil anse maten som serveres som tilfredsstillende. Det er heller ingenting i TSS sin markedsføring eller reisedokumentasjon som gir holdepunkter for hva man kan forvente av maten i tilleggspakken, utover at det faktisk skal serveres en 3-retters meny med forskjellige internasjonale retter.

TSS har refundert totalt kr. 2.470. I tillegg har TSS informert nemnda om at de vil tilby klager å dekke ekstrakostnadene for returreisen, det vil si merutgiftene knyttet til ombookingen på kr. 1.550.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TSS Travel Service Scandinavia.

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.

Partene er enige om hendelsesforløpet, nemlig at det ble gitt feil informasjon om både avreisetidspunkt fra Norge og ankomsttidspunkt til Gardemoen etter avsluttet reise. Nemnda finner grunn til å bemerke at det har vært en relativt lang og kronglede vei frem til dette resultatet. Første respons fra arrangøren innebar langt på vei ansvarsfraskrivelse. Klageren ble henvist til KLM, som ikke er klagerens avtalepart.

Partene er nå, så vidt nemnda kan skjønne, enig i hvilke elementer som skal erstattes. Arrangøren vil erstatte kr. 1.570 for en tapt feriedag, i og med at avreisen ble utsatt med 24 timer på grunn av en feilinformasjon om avreisetidspunkt fra arrangøren side. Lunsj med kr. 280 vil bli erstattet fordi dette faller inn under arrangørens omsorgsansvar. Dessuten erstattes kr. 620 i ekstraavgifter i forbindelse med bagasje på grunn av forsinkelsen. Dette elementet var inkludert i den opprinnelige pakkeprisen. Ekstraomkostninger i forbindelse med endret returreise Gardermoen – Stavanger vil også bli erstattet. Klageren har krevd kr. 1.900, men dokumentasjonen viser at utgiftene var på totalt kr. 1.550, og det er dette beløp skal erstattes. Totalt utgjør erstatningsbeløpet kr. 4.020.

Det fremgår at klageren er svært misfornøyd med en tilleggspakke som ikke var inkludert i pakkereisens pris. Nytelsespakken gjaldt middager, og disse var etter klagerens syn svært utilfredsstillende. Nemnda finner, dog under noen tvil, at denne delen av reisen ikke faller inn under arrangørens erstatningsplikt, i og med at beløpet ble betalt separat til en av arrangørens stedlige samarbeidspartnere. Rent generelt bør man imidlertid etter nemndas syn ikke markedsføre tilleggssytelser som ikke er kvalitetssikret i forbindelse med salg av en pakkereise. Disse bør gjestene eventuelt få tilbud om på stedet.

Nemnda ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klagerne får kompensasjon/erstatning ut over kr. 4.020. Nemnda forutsetter at beløpet er utbetalt/blir utbetalt snarest.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)