

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Pakkereisenemnda behandlet saken i møte nr. 9/16, den 14. november 2016. Sakens dokumenter ble lagt frem.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00033

Tjenesteytere

Carica Cruiseeksperten A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte et Middelhavscruise fra Roma og flybilletter t/r Stavanger via København til Roma gjennom Carica Cruiseeksperten AS. Da klager og hans medreisende ankom Sola flyplass kl. 04.00 på avreisedagen, så de på skjermen at flyet til København var kansellert. De måtte vente i kø i nesten én time før informasjonen åpnet. En dame kom da ut og sa at alle som skulle reist med dette flyet bare måtte sette seg ned og vente på sms. Etter én time hadde klager ikke mottatt noen sms og stilte seg derfor i kø igjen til informasjonen. De fikk da vite at de var ombooket via Oslo med ankomst Roma kl. 18.30. Opprinnelig ankomsttid var kl. 10.35 og de skulle til Civitavecchia utenfor Roma der cruiseskipet hadde avgang kl. 17.00. Klager og hans medreisende valgte å ikke reise da også forsøk på andre ombookingsmuligheter for å komme frem i tide ikke førte frem.

Etter å ha klaget til Carica Cruiseeksperten AS, er klager blitt gjort oppmerksom på at de kunne ringt et telefonnummer som står med veldig liten skrift nederst på flybilletten. Klager er misfornøyd med manglende informasjon og mener han burde blitt informert både om kanselleringen og ombookingen via sms.

Klager krever full refusjon av reisens pris med kr. 19 442, samt erstatning for utgifter i forbindelse med reise tur/retur Sola flyplass med kr. 1 434, totalt kr. 20 876.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Carica Cruiseeksperten beklager den ytterst uheldige hendelsen som oppsto for klager og hans reisefølge. Både flybilletter og cruise er en pakkereise arrangert av rederiet MSC.

Klager kontaktet dem dagen etter at de skulle ha reist og kom da sammen med et vennepar som også skulle ha reist sammen med dem. De hadde valgt ikke å ringe

reisekonsulenten hos Carica på avreisetidspunktet, som var tidlig på morgenen en søndag, til tross for at de hadde fått telefonnummer og informasjon om at det bare var å ta kontakt om det skulle være noe på reisen. Klager hadde videre forsøkt å ringe rederiet MSC, men kom ikke i kontakt med dem. Caricas reisekonsulent kontaktet da MSC på telefon og det viste seg at klager hadde benyttet feil telefonnummer. Riktig nummer står oppført på flybilletten. Under samtalen fikk klager tilbud om å reise samme dag for å møte skipet i en annen havn. Dette takket de nei til. Klager sendte dem så en klage og krevde full refusjon av reisen og erstatning for utgifter.

Etter at cruiserederiet hadde vurdert klagen tilbød de å refundere flybillettene, men ikke prisen for selve cruiset da de mener klager har benyttet feil telefonnummer. De tilbød i tillegg 20% rabatt på en ny pakkereise med flybilletter og cruise. Carica Cruiseeksperten har hatt en tett dialog med både klager og rederiet i denne saken og har refundert klager kr. 12 000 som utgjør refusjon av flybillettene fra rederiet og en erstatning for tort og sveie på kr. 4 000 fra Carica Cruiseeksperten.

Carica Cruiseeksperten finner ikke grunnlag for full refusjon og erstatning siden de ikke ble kontaktet avreisedagen og heller ikke rederiet ble det slik at de kunne fått mulighet til å hjelpe klager.

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.

Det fremgår av dokumentene som er vedlagt saken at det var oppgitt et telefonnummer på billettene som kunne benyttes ved uforutsette hendelser på reisen. Kansellering av en flyavgang og ombooking til en avgang som medførte at man ikke rakk frem til Civitavecchia hvor reisen skulle fortsette med en cruisebåt, er en uforutsett hendelse hvor den norske agenten Carica burde ha vært kontaktet, uansett tidspunkt. Antagelig hadde det vært mulig å skaffe billetter til Roma eller til skipets neste anløpshavn med avgang fra Oslo, København eller Stockholm. Klageren forsøkte imidlertid kun å kontakte rederiet, og da via et telefonnummer som ikke var i bruk. Nemnda er enig med klageren i at nummeret til rederiet som skulle ha vært benyttet, og som sto på flybilletten, hadde svært liten skrift. Det er imidlertid klagerens ansvar å sette seg inn i de opplysningene som fremkommer på de tilsendte dokumentene. Tilbudet om å reise samme dag for å møte skipet i en annen havn takket de nei til.

Agenten har allerede refundert kr. 12.000, som dekker flybilletter samt et beløp på ca. kr. 4.000 for "tort og svie". I lys av klagerens valg om ikke å kontakte agenten, jfr. hans mail 24.mai 2016, finner nemnda at det refunderte beløpet utgjør en passende erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)