

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder problemer med flybilletter og booking, USA.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

200/13P

Tjenesteyter

Nordmanns Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nordmanns Reiser

Antall reisende: 14

Reisens pris: 288.768,-

Saken gjelder:

Saken gjelder problemer med flybilletter og booking, USA.

Klager opplyser at de allerede i september 2012 bestilte en familietur til USA med avreise 15. juni 2013 for i alt 14 personer - 8 voksne og 6 barn i alderen 2-11 år.

Ved bestillingen ble det opplyst at reisefølget måtte deles i to ordrenummer da dette var mest praktisk. De sa fra at de gjerne ville sitte samlet og i hvert fall med barna, men seteplassering ble glemt av Nordmanns-Reiser.

Ved innsjekkingen fikk de problemer. Hverken online innsjekking dagen i forveien eller egen innsjekking på Gardermoen virket. Da de kom frem til skranken, fikk de beskjed om at de 8 personene på det ene ordrenummeret ikke hadde billetter. Etter hvert gikk det i orden slik at de alle kom til Paris. Ved ombordstigning i nytt fly i Paris ble de 8 igjen nektet å komme ombord. Etter 1 times iherdig kamp kom de til slutt ombord, men ingen hadde fått plass ved siden av hverandre - og barn helt ned til 2 år ble plassert alene. På grunn av alt dette ble flyet forsinket, og de rakk ikke flyet videre fra Atlanta til Orlando. I Atlanta opplevde de også det samme problemet med de 8 på det ene ordrenummeret. Til slutt måtte de etterlate 2 av de voksne som måtte vente til neste avgang.

Spesialmat som var bestilt til en av de reisende, fikk de ikke hverken på utreisen eller hjemreisen.

1 1/2 uke før hjemreisen tok de kontakt med Nordmanns-Reiser for å sikre seg at alt nå var i orden. Det fikk de bekreftet, men de fikk likevel de samme problemene og nå med begge ordrenummer. De krever økonomisk kompensasjon og svar på hva som skjedde med bookingen og billettene.

Nordmanns-Reiser har anført at det ikke var noen feil med bestillingen eller billettene. Det er blitt bekreftet av flyselskapet at Nordmanns-Reiser har gjort alt korrekt og at problemet må skyldes en systemsvikt eller dårlig kommunikasjon mellom KLMs system og Nordmanns-Reisers system. At setebestilling ble bortglemt, skyldes sykdom, men setereservasjon kan uansett ikke garanteres.

Flyselskapet er villig til å kompensere for utgifter til telefon og mat, og Nordmanns-Reiser er villig til å være behjelpelig med et slikt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda vil innledningsvis presisere at en turarrangør er ansvarlig overfor kunden selv om turarrangøren ikke subjektivt er å klandre og uansett om feilen eller manglene er forårsaket av underleverandører som flyselskap, hotell eller andre, eller skyldes en såkalt «systemfeil». Pakkereiselovens mangelsbegrep er i utgangpunktet objektivt og forutsetter ikke at en bestemt person eller et selskap kan utpekes som den som har gjort en feil. Pakkereiseloven § 6-1 fastslår at det foreligger en mangel ved reisen når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og foreligger det først en mangel, objektivt sett, inntreder de virkningene av mangelen som loven fastsetter.

Etter klagerens fremstilling av saken - som ikke er bestridt av Nordmanns-Reiser - legger nemnda til grunn at det her var alvorlige mangler ved reisen.

Manglene var på en eller annen måte knyttet til billetter/bestilling/booking uten at det er avgjørende for nemnda å fastslå hvor feilen og årsaken konkret ligger.

Når det foreligger mangler og dette fører til økonomisk tap for kunden, gir det rett til erstatning, jf. pakkereiseloven § 6-4 første ledd. Selv om kunden ikke har lidt økonomisk tap, kan det tilkjennes en godtgjørelse hvis manglene har voldt kunden

«vesentlig ulempe» - § 6-4 tredje ledd. Det direkte økonomiske tapet i denne saken er begrenset til utlegg til mat og telefonutgifter. Klageren har ikke oppgitt hva dette beløper seg til, men nemnda anslår det skjønnsmessig til kr.2.000,-.

Etter nemndas syn voldt problemene familien vesentlig ulempe, og det er derfor grunnlag også for erstatning for ikke-økonomisk skade.

Nemnda anbefaler at denne del av erstatningen settes til kr.10.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en samlet erstatning på kr.12.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, Ving Norge AS.

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