

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tilleggskostnad for ekstra bagasje.

Dato

23.05.2020

Saksnummer

2020-00817

Tjenesteytere

Hvitserk & Eventyrreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på reisen Aconcagua - Vacasdalen, Argentina i perioden 26.12.2019 - 31.01.2020. Totalpris 57 900 kroner.

Klager har anført at Hvitserk ikke opplyste om tilleggskostnad på 7 200 kroner for ekstra kolli bagasje.

Klagers krav: 3 929 kroner, samt forsinkelsesrenter fra og med 5. april 2020.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hvitserk & Eventyrreiser har arrangert turer til Aconcagua siden oppstarten av Hvitserk i 1997. Siden den gang har antall kolli inkludert på reisen vært det flyselskapene tilbyr på sine gruppebilletter. Det har aldri ikke vært kommunisert fra Hvitserk sin side at 2 kolli er inkludert. Hvitserk har kun en tekst om at fly t/r Oslo er inkludert. I noen tilfeller er det imidlertid slik at flyselskapene inkluderer 2 kolli, noe som var tilfellet året forut for denne turen.

Hvitserk har ikke på noe tidspunkt informert om at 2 kolli er inkludert på denne reisen. Hvitserk opplever heller ikke at gjester på tidligere, eller nåværende tidspunkt, forventer at 2 kolli er inkludert på deres reiser.

Klager meldte seg på reisen 12.10.2018. Hvitserk anfører at det på dette tidspunktet ikke var noe på deres nettsider, eller annen informasjon fra Hvitserk som skulle tilsi at 2 kolli var inkludert på reisen.

Det ble holdt et gruppemøte 12.10.2019. Klager deltok ikke på dette møtet. På møtet spurte en av deltakerne om antall kilo bagasje. Siden en deltaker var med på samme turen 1 år tidligere (hvor de hadde et annet flyselskap som inkluderte 2 kolli) ble det nevnt at man antok 2 kolli også i år. Guiden som holdt møtet regnet da også med dette uten å gjøre noen videre undersøkelse.

Den 24.11.2019 etterspør klager bagasjeregler. Hvitserk svarer klager tilbake den 27.11.2019 at 1 x 23 kg er inkludert, og at eventuelle ekstra kolli må kjøpes direkte av flyselskapet. Den 01.12.19. svarer klager tilbake at «den er grei» og ber om tilbud på tilslutning til Bodø på hjemreisen.

Hvitserk forholder seg til bagasjereglene som gjelder for de ulike flyselskapene, og har derfor aldri inkludert 2 kolli. På turer som dette sender Hvitserk ut første felles informasjon i god tid før avreise, og utstyr er noe av det som blir fulgt opp tettest med spørsmål og svar. Hvitserk har også vist med hjelp av pakkelister at man klarer seg med 1 kolli på reisen. I tillegg presiserer de fra start at man må tenke vekt på alt i og med at deltakerne selv skal bære dette oppover fjellet. Hvitserks guider har også alltid kun hatt tilgang til 1 kolli, da et eventuelt kolli nr. 2 går til mat og fellesutstyr.

Hvitserk anfører at de har gjort endringer på utstyrslisten etter at klager meldte seg på turen. Hvitserk oppdaterer fortløpende utstyrsliste og informasjon på sine nettsider basert på blant annet tilbakemeldinger fra sine deltakere, guider osv. Det er etter Hvitserks mening en naturlig del av utviklingen til selskapet. Hvitserk har nå oppdatert informasjonen om reisen og informerer om at bare 1 kolli er inkludert på denne turen, selv om det aldri har vært noe spørsmål tidligere.

Hvitserk kan ikke etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hvitserk & Eventyrreiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person på reisen Aconcagua - Vacasdalen, Argentina i perioden 26.12.2019 - 31.01.2020. Totalpris 57 900 kroner.

Klager har fremsatt krav om 3 929 kroner, samt forsinkelsesrenter fra og med 5. april 2020. Klagen er begrunnet i at klager mener han ikke fikk informasjon om tilleggskostnad på ekstra kolli bagasje.

Det fremkommer ingen opplysninger i avtalen mellom partene at to kolli er avtalt mellom partene. Den 24.11.2019 etterspurte klager bagasjeregler. Hvitserk svarte klager tilbake den 27.11.2019 at 1 x 23 kg er inkludert, og at eventuelle ekstra kolli må kjøpes direkte av flyselskapet. Den 01.12.19 svarte klager på denne e-posten med aksept. Hvitserk har anført at de forholder seg til bagasjereglene som gjelder for de ulike flyselskapene, og har derfor aldri inkludert 2 kolli i sine avtalevilkår.

Etter nemndas vurdering foreligger det ikke et avvik mellom partene i forhold til hva som er avtalt. Klager hadde en forventning om at to kolli var inkludert, men dette fremkommer ikke eksplisitt av avtalen. Slik nemnda vurderer det er det da ikke grunnlag for prisavslag. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)