

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet at reisen ikke ble som lovet.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00925

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person til Karasjok i perioden 13.02.2018 - 17.02.2018. Totalpris kr. 11.653.

Det reiseopplegg Ticket påtok seg å levere bygget bl.a. på lokalbuss Karasjok – Alta lørdag 17.02.2018. Det viste seg at det ikke går buss på denne strekningen på lørdager, noe den reisende ikke fant ut før ved ankomst Karasjok. Følgelig måtte det bestilte to-døgnsoppholdet i Karasjok kortes ned til ett døgn da klager måtte reise til Alta fredag 16.02. Hverken hotellet eller Ticket vil refundere betalingen for det siste døgnet. Ekstra overnatting i Alta måtte betales privat. Klager presiserer at hun aldri ville akseptert å legge ut på en dyr og sammensatt tur dersom hun hadde fått beskjed om at det var usikkerhet knyttet til om busstransporten fungerte den planlagte returdagen.

Klager krever å få refundert ikke benyttet overnatting i Karasjok med kr. 1.400.

Begrunnelse for Tickets avslag: Lokalbussen inngikk ikke i de reiseprodukter Ticket solgte.

Klager oppsøkte Ticket etter avtale og fremla følgende reiserute:

Fly Oslo – Bodø

Hurtigruta Bodø – Tromsø

Fly Tromsø – Alta

Buss Alta – Karasjok (to netter der)

Buss Karasjok – Alta

Fly Alta – Oslo

Klager gjorde det klart for Ticket at hun var oppfordret til å bruke reisebyrå fordi hun trengte hjelp til alt, at hun ikke var reisevant og at hun ikke hadde internett eller data.

Avreisedato var påvirket av Hurtigrutas seilingsplan. Ticket leverte reisen slik klager ønsket med avreise Oslo 13.02.2018 og da slik at klager gikk om bord i Hurtigruta samme dag. Ticket leverte flytransporter, Hurtigruta og de hotellovernattingene som reiseruta forutsatte, samt både reiseforsikring og Ticketgaranti. Siden busstrekningene Alta-Karasjok t/r ikke var tilgjengelig på Tickets bookingsystem, ble bussbillettene ikke inkludert i leveransen.

Reisekonsulenten skrev imidlertid ut en tidtabell for avganger Alta – Karasjok for torsdag 15.02.2018, men så ikke på returene lørdag 17.02.2018. Etter reisekonsulentens utsagn sa hun at klager selv måtte undersøke dette, noe klager avviser – hensikten med å bruke reisebyrå var nettopp å få profesjonell hjelp til hele reiseopplegget med tilhørende optimal trygghet. Konsulenten hevder videre at hun oppfordret klager med å vente med bestillingen til returavgangene var bekreftet, men at klager gav uttrykk for at «hun tok sjansen». Dette avvises av klager. Hennes behov for full sikkerhet rundt denne reisen ville ikke bli ivarettatt om hun selv skulle ordne opp i dette selv. Hun stolte på at en profesjonell reisekonsulent enkelt kunne finne ut av slike enkle ting, spesielt når bussruten på torsdag var så lett tilgjengelig. Under samtalen sa klager at hun gikk ut fra at Ticket hadde kontakter i Nord-Norge som hadde nødvendig lokalkunnskap om noe av reiseopplegget krevde slikt.

Videre hevder reisekonsulenten at den prisen klager fikk på to netter på Scandic Sunhotels i Karasjok var lav og betinget av at avbestillinger ikke kunne gjøres. Klager avviser at denne informasjonen ble gitt. Klager henviser også til at hun kjøpte alt av tilbudte forsikringer nettopp for å «være på den sikre siden» under reisen.

Under bussturen inn til Karasjok fikk klager tilfeldigvis høre at det ikke gikk noen buss tilbake til Alta på lørdager og at det aldri hadde gjort det. Hun hadde flybillett Alta – Oslo lørdag kveld, og måtte da reise fra Karasjok fredag, og ta en ekstra overnatting i Alta fredag – lørdag. En planlagt utflukt ut på vidda fredag ettermiddag/kveld måtte droppes, og Karasjokoppholdet mistet mye av sin verdi. Hotellet sa at de ikke kunne overføre betaling for natten fredag-lørdag til Scandic Sunhotels i Alta, men de var behjelpelig med å bestille rom der.

Ticket mener at de er uten ansvar for at bussen fra Karasjok til Alta ikke går på lørdager siden denne strekningen ikke inngår i det solgte produkt, og fordi man påstår at klager hadde akseptert å sitte med denne risikoen. Klager avviser at hun skulle ha akseptert å sitte med noen som helst risiko forbundet med reiseopplegget. Hun har betalt for en natt i Karasjok hun ikke kunne benytte og hun føler seg dårlig behandlet i forbindelse med klagen da det er framsatt påstander om samtalen forløp som hun vet er ukorrekte. Klager forteller at det satt en annen reisekonsulent ved en pult et lite stykke unna, som neppe kunne høre samtalen mellom dem. Hun stiller seg uforstående til påstanden om et annet vitne.

Klager mener at selgers ansvar for riktig reiseopplegg må omfatte busstrekningen Alta-Karasjok selv om billettene her ikke kunne selges av Ticket. Reiseruten bygger på at bussen går på lørdager. Ticket sjekket avgangene på torsdag og det var ingen grunn til at man ikke skulle se på lørdagen i samme operasjon. Reisekonsulenten ble gitt tydelig beskjed om at klager trengte assistanse til alt, og at hun ville ha optimal sikkerhet for at alt gikk som det skulle. Opplysningsplikten i pakkereiseloven anses som ikke oppfylt.

Klager krever refundert kr. 1.400 da hun hadde betalt for to netter i Karasjok, men ikke fikk benyttet den siste natten

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager oppsøkte Ticket og ville ha en reise til Finnmark for å se Nordlyset, og forspurte om reise.

Tickets selgerleder sa helt tydelig fra til klager at bussreiser var noe Ticket ikke solgte eller kunne skaffe da klager hadde fremlagt sine ønsker, hvor blant annet bussreiser var innebefattet. Ticket ga beskjed om at kunne hjelpe henne med fly, hurtigruten og hotell, men ikke buss. Klager ønsket likevel å bestille det Ticket kunne tilby og selv ordne bussreisen. Ticket spurte klager om hun ville vente til neste dag med å bekrefte og betale slik at hun fikk tid til å sjekke muligheter med busstransport, men det ville hun ikke. Hun ville bestille og betale der og da.

Tickets selgerleder anbefalte klager en Ticketgaranti slik at hun uansett årsak kunne avbestille og få pengene tilbake inntil tre timer før avreise, om bussreisen ikke lot seg gjennomføre. Dette valgte klager. Fra den 18.01.2018 frem til tre timer før avreise 12.02.2018, hadde klager god tid til å sjekke om buss gikk, og muligheter til å avbestille mot Ticketgaranti.

Selgerleders kollega var til stede under denne samtalen og han kan bekrefte hva som ble sagt. Det var ingen andre kunder tilstede i butikken, så han fulgte hele samtalen da han satt en meter fra klager.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket AS.

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.

I saken er det påstand mot påstand når det gjelder hva som ble opplyst av reisekonsulenten om busstransport Karasjok – Alta tur/retur. Reisekonsulenten anfører at klageren ble bedt om å undersøke bussavgangene selv. Dette avviser klageren, som nettopp tok kontakt med et reisebyrå for å få profesjonell hjelp til å arrangere reisen. Konsulenten hevder videre at hun ba klageren om å vente med bestillingen til bussturens returavganger var bekreftet, men at klageren ga uttrykk for at "hun tok sjansen". Dette avviser klageren på det mest bestemte.

Det er opplyst at bussreisen som er nevnt ovenfor ikke inngikk i leveransen, men at reisekonsulenten skrev ut en tidtabell for avganger Alta – Karasjok torsdag 15. februar. Det ble ikke tatt utskrift av tidtabellen for lørdag 17. februar. Det viste seg i ettertid at det ikke var bussavganger mellom Karasjok og Alta på lørdager.

Ut fra det som er beskrevet om reisen, bestilte klageren en pakkereise som inkluderte transportetapper og hotellovernattinger. Det er dette arrangementet Ticket kontraktsmessig har påtatt seg å arrangere.

Etter nemnda syn burde det da ha vært utarbeidet en reiserute med angivelse av de forskjellige etappene som inngikk i klagerens reise, inkludert buss tur/retur Alta - Karasjok. Denne etappen skulle foregå med en vanlig rutebuss der det ikke er vanlig/mulig å forhåndsbestille billett.

Nemndslederen har ved et enkelt nettsøk funnet to reiseplanleggere på Snelandia.no og på Entur, hvor det er enkelt og finne frem til at det ikke er noen bussavganger fra Karasjok på lørdager. Dette søket burde etter nemndas syn Tickets operatør foretatt. Nemnda viser for ordens skyld til at nemndsbehandling av saken ikke er begrenset av de anførslene og rettsgrunnlagene som forbrukeren har brakt inn i saken, jfr. Avtale om vedtekter for klagenemnd for pakkereiser, Pakkereisenemnda kapittel 7 punkt 7.1 fjerde ledd i.f.

Nemnda finner etter omstendighetene at etappen inngår som en integrert del av den pakkereisen som ble levert av Ticket. Operatøren hadde på forhånd blitt informert om at kunden var avhengig av at andre arrangerte reisen for henne. Hun var ikke god til å kommunisere og hun var ikke datakyndig. Alt som hadde med bestillingen å gjøre måtte derfor foregå i reisebyråets regi.

Nemnda finner, slik saken er opplyst, ikke sannsynlighetsovervekt for at operatøren skrev ut bussruten for torsdag 15. februar, men overlot til klageren å undersøke bussavgangene på lørdag, samt anbefalte henne å vente med bestillingen til bussavgangene på lørdag var klarlagt. Hvis kundebehandlingen foregikk slik, kunne

operatøren ikke være sikker på at kunden i det hele tatt kom tilbake. Nemnda finner det videre ikke sannsynlig at klageren, en eldre dame som reiste alene og som ikke var spesielt reisevant, ga uttrykk for at hun tok sjansen på å bestille turen uten å ha fått bekreftet returavgangen.

Nemnda anbefaler etter dette at klageren får erstattet det hun betalte for en hotellovernatting i Alta som hun ikke fikk benyttet. Det er dokumentert at dette beløp seg til kr. 1.400.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet kr. 1.400 som hun betalte for en hotellovernatting i Alta som hun ikke fikk benyttet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)