

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidendring.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-02586

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Alexandra Beach, Agia Marina, fra Tromsø til Chania, Kreta i perioden 06.08.2022 - 20.08.2022. Totalpris 42 466 kroner.

Klager skriver at flytidene ble endret både på utreisen og hjemreisen slik at deres opphold på reisemålet ble over 12 timer kortere enn forventet. Avreisen fra Tromsø den 6. august ble endret fra 16:40 til 21:00, og hjemreisen fra Kreta den 20. august ble fremskyndet fra kl. 23:50 til kl. 16:00. Til sammen utgjør endringene over 12 timer, noe klager mener er vesentlig og bør kompenseres.

Klagers krav: 3 500 - 4 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 23. januar 2022 bestilte klager en reise på Ving.no fra Tromsø til Kreta, Chania.

Klager hevder at tidendring gjort i forbindelse med reisen er en mangel og krever prisavslag. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i sin informasjon gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

Videre er det skrevet i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.3. Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse. Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/ spesifikasjoner, og dette uttrykkelig kommer frem av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt. Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding om endringen er kommet frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag. Dersom spesielle omstendigheter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

Ving tar forbehold om programendringer. Eventuelle mindre endringer oppdateres fortløpende under presentasjonen av bostedene på ving.no. Vesentlige endringer som skjer etter at du har bestilt din reise vil bli meddelt skriftlig eller pr. telefon så snart Ving blir kjent med endringen. Informasjon om flytider, flyselskap og flytype i programmet er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten, men kan endres etter at billetten er utstedt.

Ving viser til bekreftelse tilsendt klager like etter bestilt reise, 23. januar 2022. Der fremkommer det helt øverst i oransje skrift, slik at informasjonen skal være tydelig: «Flytidene er foreløpige. Reisebevis/Billett med endelige flytider sendes ca. 40 dager før avreise.» I dette tilfellet var foreløpig avreise fra Tromsø 6. august med flyrute DY 9024 kl. 16:40. Hjemreisen var planlagt fra Chania 20. august med rute DY 9025 kl. 23:50.

Videre viser Ving til informasjonsbrevet tilsendt klager 10. mars 2022 om endring av flyselskap og tidendring på reisen. Nytt flyselskap er Aegean Airlines. Planlagt avgang fra Tromsø er satt til kl. 21:00 med flyrute A3 4523. Hjemreisen er planlagt med A3 4522 kl. 16:00 fra Kreta, Chania. Tidendringen på avreise fra Tromsø den 6. august er satt 4 timer og 20 minutter senere. Tidendringen på hjemreisen fra Chania den 20. august er satt 7 timer og 50 minutter tidligere. Informasjonen er gitt 149 dager før avreise.

Ving viser til e-post korrespondanse mellom Klager og Ving. Den 3. august tar klager kontakt og krever kompensasjon/prisavslag for tid endring gjort på reisen som går 3 dager senere, den 6. august.

Ving gjør nemnda oppmerksom på at første henvendelse til Vings reiserådgiver er gjort via telefon. Ving har ingen kommentarer til telefonsamtalen da de ikke kjenner til

innholdet i den. Det Ving kan vise til er skriftlig informasjon som er sendt nemnda og reiserådgiver skriftlige svar til klager etter avsluttet samtale.

Klager viser til en samlet tid og hevder at tidendringen er på over 12 timer totalt og av den grunn viser til informasjon om at dersom en reise er forsinket over 12 timer ansees som vesentlig endring for reiser med reiselengde over 8 døgn. Klager nevner også i sin henvendelse at han ikke anser endringen som en forsinkelse da klager forstår at endringen er gjort før selve avreisetidspunktet.

I reisevilkårene, som klager har huket av for å ha lest og forstått ved bestillingstidspunktet, informerer Ving om overstående informasjonstekst, punkt 6.3. Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse. Ving har overholdt informasjonsplikten. På bekreftelsen tilsendt fremkommer det uttrykkelig av den enkelte avtale, dvs. reisebevis/bekreftelse, at flytidene er foreløpige. Reisebevis/Billett med endelige flytider sendes ca. 40 dager før avreise. Klager har fått informasjon om endring 149 dager før avreise.

Ving kan ikke se at klager kan påberope seg retten til prisavslag i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Alexandra Beach, Agia Marina, fra Tromsø til Chania, Kreta i perioden 06.08.2022 - 20.08.2022. Totalpris 42 466 kroner.

Klager skriver at flytidene ble endret både på utreisen og hjemreisen slik at deres opphold på reisemålet ble over 12 timer kortere enn forventet. Avreisen fra Tromsø den 6. august ble endret fra 16:40 til 21:00, og hjemreisen fra Kreta den 20. august ble fremskyndet fra kl. 23:50 til kl. 16:00. Til sammen utgjør endringene over 12 timer, noe klager mener er vesentlig og bør kompenseres.

Klagers krav er 3 500 - 4 000 kroner.

Det følger av de alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.3: "Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse. Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/ spesifikasjoner, og dette uttrykkelig kommer frem av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument."

Ving har tatt et slik forbehold og det vises til Ving sin bekreftelse tilsendt klager like etter bestilt reise, 23. januar 2022. Der fremkommer det «Flytidene er foreløpige. Reisebevis/

Billett med endelige flytider sendes ca. 40 dager før avreise.» I dette tilfellet var foreløpig avreise fra Tromsø 6. august med flyrute DY 9024 kl. 16:40. Hjemreisen var planlagt fra Chania 20. august med rute DY 9025 kl. 23:50.

Deretter sendte Ving informasjonsbrev til klager den 10. mars 2022 om endring av flyselskap og tidendring på reisen. Nytt flyselskap er Aegean Airlines. Planlagt avgang fra Tromsø er satt til kl. 21:00 med flyrute A3 4523. Hjemreisen er planlagt med A3 4522 kl. 16:00 fra Chania, Kreta. Tidendringen på avreisen fra Tromsø den 6. august er satt 4 timer og 20 minutter senere. Tidendringen på hjemreisen fra Chania den 20. august er satt 7 timer og 50 minutter tidligere. Informasjonen er gitt 149 dager før avreise.

All den tid Ving har tatt et slikt klart forbehold om endringer, og at det opprinnelige reisetidspunktet kun var foreløpig, mener nemnda at endringene i reisetidene i denne saken, ikke utgjør en mangel.

Pakkereisenemnda 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)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)