

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning for endret avgangstid.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

113/12

Tjenesteyter

Oska Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oska Travel AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 9.100

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning for endret avgangstid.

Klager anfører at han bestilte rundreise i Italia den 13. april 2012.

Samme dag bestilte han tilslutnings fly tur/retur Ålesund med SAS basert på de flytider Oska Travel hadde oppgitt. Disse avgangstidene ble bekreftet av Oska Travel i e-post 18. april med bestillingsbekreftelsen. Den 25. mai, 2 uker før avreise, fikk de beskjed om at flytidene er endret.

De måtte da ombooke sine tilslutningsbilletter og bestille hotellovernatting ved hjemkomst. Til sammen kostet dette kr.4.320,- som kreves refundert.

Klager har også tatt opp diverse forhold når det gjelder hotellstandarden på rundturen.

Oska Travel har vist til at det i bestillingsbekreftelsen og i andre dokumenter uttrykkelig blir sagt at flytidene er foreløpige og uforpliktende og at de reisende anbefales å bestille tilslutnings fly først når endelige flydata foreligger.

Når det gjelder klagen på hotellstandarden, ble dette ikke tatt opp med Oska Travels guide slik at eventuelle mangler kunne avhjelpes.

Nemnda bemerker:

Klager bestilte reisen telefonisk den 13. april og fikk e-postbekreftelse samme dag kl.09.56. I denne bekreftelsen var det oppgitt flytider etterfulgt av følgende tekst: «OBS! Detaljene om flyreisen er foreløpige. Med forbehold om endringer i flydetaljer. Gjeldende flydetaljer vil komme på reisedokumentene/billettene du mottar 7-10 dager før avreise». Tilsvarende informasjon fikk han i e-post 18. april.

Klager bestilte likevel tilslutnings fly basert på de foreløpige flytidene som var oppgitt. Den 2. mai fikk han e-postbekreftelse for innbetalingen hvor det var gjentatt at alle flytider var uforpliktende og med anbefaling om å bestille tilslutnings fly først når endelige flydata foreligger. Videre heter det: «OSKA Travel gir under ingen omstendigheter kompensasjon for gebyrer for ombestilling eller avbestilling på reiseytelser som foretas før flybillettene utstedes».

Etter pakkereiseloven § 4-5 kan turarrangør ikke endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre slik adgang uttrykkelig fremgår av avtalen.

Etter Reklamasjonsnemndas oppfatning har Oska Travel i dette tilfelle tatt tilstrekkelig forbehold om endringer i flytider - et forbehold klager fikk allerede i e-postbekreftelsen samme morgen han telefonisk hadde bestilt reisen og gjentatt i e-post 18. april. Nemnda kan da ikke finne grunnlag for klagers krav.

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Det er en forutsetning for at turarrangør skal kunne avhjelpe mangler at det blir gitt beskjed på stedet om manglene.

De forhold klager i dette tilfelle har tatt opp vedrørende hotellstandard, ble ikke tatt opp med turarrangør på stedet, men først i brev av 25. juni etter hjemkomsten.

Det er da ikke grunnlag for prisavslag basert på slike mangler.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis erstatning eller prisavslag. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.