

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning av utlegg på grunn av endret rutetid.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

106/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 14.610,-

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning av utlegg på grunn av endret rutetid.

Klager, som er bosatt i Vesterålen, anfører at de var 3 par (6 personer) som bestilte reise til Madeira 13. mars 2012. De mottok billettene 6. februar.

Der fremgikk det at det var utreise fra Gardermoen 13. mars kl.07.00 og ankomst Gardermoen 20. mars kl.18.20. De bestilte deretter flybilletter fra Evenes 12. mars om kvelden og returbilletter til Evenes om kvelden 20. mars.

Denne returen var 3 t etter kl.1820- ankomsten fra Madeira.

Etter at de hadde gjort disse bestillingene, mottok de brev fra Solia datert 7. februar hvor de informeres om endrede flytider og fikk tilsendt nye billetter med de nye tidene. Returtidspunktet til Gardermoen er nå satt til kl.23.30.

Dette medførte at de måtte ha overnatting på Gardermoen også på hjemreisen med kr.1.745,- per par, og gebyr for ombooking av flybilletter, kr.658,- per par.

Klagerne mener de har krav på refusjon av disse merutgifter som de urettmessig har blitt påført.

Solia har vist til at de på sine nettsider og i sin katalog anbefaler kunder med tilslutningsbilletter å bestille billetter som kan endres uten gebyr fordi det av og til

oppstår forsinkelser eller tidtabellsendringer. Solia anser ikke tidtabellsendringen som en mangel ved reisen og oppholdet på reisemålet ble ikke forkortet med mer enn 8 t.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Oppgitte avreise- og ankomsttider er en del av avtalen. Etter pakkereiseloven § 4-5 kan turarrangøren ikke endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre slik adgang uttrykkelig fremgår av avtalen.

Tilsvarende bestemmelse finnes i pkt.6.3 i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Hvis turarrangør vil endre avtalevilkårene i medhold av disse bestemmelser, skal kunden underrettes skriftlig så snart som mulig og gjøres oppmerksom på sin rett til å heve kjøpet av reisen eller kreve prisavslag.

I dette tilfelle medførte endringene ulempe for klagerne fordi det pådro dem økte hotellutgifter og ombookingsgebyr. Solia har ikke avtalevilkår om rett til å endre de avtalte vilkår og kan i utgangspunktet derfor ikke endre avreise- og ankomsttidene til skade for kunden. Hadde Solia hatt slike vilkår med endringsadgang, måtte de ha informert kunden om retten til å heve eller kreve prisavslag.

I og med at Solia ikke hadde adgang til å endre avtalen, men likevel gjorde det, hadde kundene på sin side rett til å fragå eller heve avtalen og få tilbakebetalt de innbetalte beløp i sin helhet (uten fradrag av avbestillingsgebyr).

Imidlertid gjorde ikke kundene det og tok heller ingen forbehold. Dette kan imidlertid ikke tillegges vekt i en situasjon hvor Solia uten avtalehjemmel ensidig endrer avtalen uten å informere om kundens rettigheter. Selv med avtalt hjemmel for endring hadde Solia plikt til å gi slik informasjon, og da kan ikke kunden stilles dårligere når Solia foretar endring uten slik hjemmel. At kundene i dette tilfelle de facto tilpasset seg de nye rutetider, innebærer etter nemndas mening ikke at de har frafalt sine rettigheter som Solia ikke informerte om.

Kundene hadde opprinnelig innrettet seg i tillit til de avtalte tider og hadde bestilt tilknytingsfly på dette grunnlag. De hadde også bestilt reisen i tillit til at det ikke var behov for overnatting i forbindelse med hjemreisen.

Solia må etter Reklamasjonsnemndas syn ovenfor være ansvarlig for de ekstra utgifter endringene medførte.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.2.403,- per par.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.