

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bortfall av reise på grunn av endret avreisetidspunkt.

Dato

..

Saksnummer

136/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Reisemål: Spania, Mallorca

Antall reisende: 5

Reisens pris: 23.199 nok.

Tidsrom: 150613- 220613

Saken gjelder:

Saken gjelder bortfall av reise på grunn av endret avreisetidspunkt.

Klager anfører at de ikke fikk beskjed om at avreisetidspunktet var endret.

Derfor mistet de flyet til Mallorca. Sannsynligvis har mailen om endringen havnet i hennes spam-mail, og fordi hun ikke visste at Kuoni og Apollo var det samme, har hun ikke oppfattet det. I bestillingsbekreftelsen sto det også at hun skulle få billetter 2-4 uker før avreise. Det fikk de heller ikke. Men hun fant billetten på Apollo.no/min reise noen dager før avreise.

Hun dobbeltsjekket da ikke avreisetidspunktet.

Hun krever helse reisens pris tilbakebetalt.

Apollo har anført at det den 16. april ble sendt e-post til alle påmeldte om at tidspunktet var blitt endret. Meldingen ble sendt til den e-postadressen kunden hadde oppgitt ved bestillingen. Billetter med den nye flytiden ble sendt 16. mai.

Apollo har fremlagt utskrift fra sitt bookingsystem som viser de meldinger som er sendt til klageren. Alle øvrige gjester møtte opp til den nye avgangstiden.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Apollos reisevilkår at avgangstidspunktet på bestillingsbekreftelsen er foreløpig og at de endelige tidene normalt vil bli meddelt på billettene.

I dette tilfelle ble bestilling foretatt den 17. mars. Den 16. april ble det sendt melding om endring av avgangstidspunktet.

Det nye avgangstidspunktet ble også tatt inn i billettene som ble sendt den 16. mai.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til hvorfor klager ikke har lest meldingen om endringen, men det er på det rene at hun på et tidspunkt noen dager før avreise fikk billettene i og med at hun selv opplyser at hun ikke dobbeltsjekket tidspunktene på billetten fordi hun antok at tidspunktet på bestillingsbekreftelsen var riktig.

Det er også på det rene at hun mottok e-posten om bekreftelse på betaling av depositum og senere bekreftelse på betaling av sluttbeløp.

Nemndas flertall må etter dette legge til grunn at Apollo har sendt tilstrekkelig varsel om endringen til rett adresse. Nemndas flertall vil likevel påpeke at Apollo bør etablere et system som sikrer at kunden mottar slike meldinger.

Mindretallet, forbrukerens representanter, har kommet til et annet resultat.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon.

Manglende kunnskap om en slik endring vil kunne medføre at man ikke rekker flyet. Etter vårt syn må det derfor stilles strenge krav til den informasjonen som gis.

Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Turarrangør bør videre forsikre seg om at informasjonen er mottatt og akseptert/ forstått. Etter vår vurdering vil det derfor ikke være tilstrekkelig kun å sende en mail eller et brev om en slik endring.

Vi vil avslutningsvis bemerke at flere reisearrangører/flyselskap, herunder Norwegian, har klare rutiner der de krever bekreftelse av enhver endring i flytidene. Et slikt system er således håndterbart.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale noen tilbakebetaling.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Ellen Pytte, 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.