

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidsendring og kjøp av nye tilslutningsbilletter.

### Dato

16.11.2016

### Saksnummer

120/16P

### Tjenesteyter

Kenba Travel AS/World Visitor

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet tidsendring og kjøp av nye tilslutningsbilletter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 3 personer til Berlin, Leipzig, Halle, Weimar, Erfurt og Dresden i perioden 16.03.16 - 23.03.16.

Den 4. februar 2016 endret Kenba Travel avreisedato fra 17. mars til 16. mars.

Reisen ble bestilt, bekreftet og fakturert den 13. november 2015. Både på informasjonsmøtet i Stavanger og andre byer ble spørsmålet om tilslutning reist for å ta avgjørelser om det var nødvendig med overnatting i Oslo. Svaret var da at flyet ikke ville ha avgang før klokken 10.00 den 17. mars. I tillit til dette og etter samtykke per telefon med byrået, bestilte klager rimelige flybilletter til Oslo med avgang hos Norwegian tidlig om morgenen 17. mars. Klager ville aldri ha bestilt reisen dersom han ikke hadde blitt forsikret om at flyavgangen ikke kunne skytes fram i tid.

Etter tidsendringen måtte klager kjøpe nye billetter fra Stavanger til Oslo. Klager meddelte byrået at han ville trekke merkostnadene, kr 2.405 fra totalregningen. Dette ble også akseptert per telefon. Klager har ingen klagemål på reisen, bare på endring og misvisende info. vedr. reise og betaling.

Klagers ønsker om mailbekreftelser av telefoner ble neglisjert. Kenba Travel har bare telefonsvarere i Norge, og et tomt selskap uten ansatte. Selskapet kommuniserer via et tyrkisk telefonnummer på Kypros.

Klager har reagert på at han ved bestilling ikke fikk noen beskjed om den svært sene utstedelsen av billettene. Han gjør oppmerksom på at man ikke kan regne med å få kjøpt tilslutningsbilletter bare noen dager før reisen. Ved sene kanselleringer er det også en risiko for ikke å få tilbake det innbetalte beløpet da det påløper et kanselleringsgebyr.

Klager krever et prisavslag på kr 2.405.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Kenba Travel har i det vesentlige anført:**

Kenba Travel stiller seg undrende til bekreftelsene som skal ha blitt gitt per telefon. Kenba Travel har klare reisevilkår og internprosedyrer som sikrer at deres medarbeidere ikke lover mer per telefon enn det Kenba Travel gir ut skriftlig.

Det er korrekt at avreisedato for denne reisen ble endret. Klager hadde da anledning til å akseptere dette eller ikke. Klager aksepterte denne endringen. Kenba Travel har ingen dokumentasjon på at han aksepterte endringen under forutsetning av at Kenba Travel skulle dekke noen kostnader, eller at de har akseptert et slikt krav. Kenba Travel viser til følgende informasjon som fremgår i bestillingsbekreftelsen og reiseprogrammet: «VIKTIG INFORMASJON:

Du finner alle detaljer om flyvningen på dine flybilletter. Frem til du mottar flybillettene dine cirka sju til ti dager før avreise, er alle flydata og - tider strengt uforpliktende. Endringer kan alltid forekomme, noe som er vanlig innenfor flytrafikken. Disse ligger vanligvis innenfor en ramme på noen få timer, men kan i enkelte tilfeller også strekke seg litt lenger. KENBA Travel anbefaler derfor på det sterkeste at turen (tilsluttende fly osv.) først planlegges eller bestilles når endelige flydata foreligger. Planlegg dessuten reisen til og fra avgangsflyplassen med tilstrekkelig tidsmargin. KENBA Travel gir under ingen omstendigheter kompensasjon for gebyrer for ombestilling eller avbestilling på reiseytelser som foretas før flybillettene utstedes.»

På bakgrunn av at Kenba Travel ikke er tilfreds med responstiden ved kundesenteret denne perioden og for å vise at de setter pris på klagers tilbakemeldinger, tilbyr de et prisavslag på kr 300 per person, totalt kr 1.200. Eller en rabatt på kr 2.000 per person på en valgfri ny reise som trekkes fra prisen som vises i Kenba Travels bookingsystem. Rabatten kan ikke kombineres med andre rabatter.

Kenba Travel avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til brev fra Kenba Travel.

### **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.

Nemnda legger til grunn at reisen ble bestilt og fakturert 13. november 2015. Avreisedato fra Oslo lufthavn var opprinnelig 17. mars 2016. Dette ble imidlertid endret til 16. mars, noe klageren fikk beskjed om 4. februar 2016, altså ca. 6 uker før avreisedato.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at klageren får refundert sitt utlegg til nye tilslutningsbilletter. Nemnda viser til arrangørens reisevilkår, hvor det er fremhevet at alle flydata kan endres frem til det gjenstår mellom syv til ti dager til avreisedato. Reisevilkårene er en del av avtalen mellom partene. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til hva som kan ha blitt uttalt under en samtale med kundesenteret, fordi det i dette tilfellet står påstand mot påstand.

Forbeholdet som er inntatt i arrangørens vilkår, er inntatt fordi flyselskapene endrer sine avgangstider og ruter relativt hyppig, og med kort varsel. Billettene ble i dette tilfellet utstedt i så god tid at det etter nemndas syn ville ha vært mulig å få gunstige tilslutningsbilletter.

Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt et beløp på kr 1.200 i kontanter eller en rabatt på kr 2.000 ved en eventuell senere reise fordi kundesenteret hadde lang responstid.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*