

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnaden for Premium Class på grunn av manglende service.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

156/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av kostnaden for Premium Class på grunn av manglende service.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte oppgraderte flyseter til en pris av kr 2.500 pr. stk. på Premium Class. Dette var en 50 års gave og de ønsket en behagelig reise til Thailand - noe som ble spesifisert ved bestilling av reisen gjennom et reisebyrå. Det skulle være egen innsjekking og tilgang til lounge på Gardermoen med drikke og mat. Det var ikke egen innsjekking og de ble stående i kø med alle andre. Loungen fant de ikke og ingen kunne si hvor den var. Det var ingen informasjon om dette på billetten heller.

Setene på flyet var nedsatt, flyvertinnene kunne ikke engelsk. Mat som de ble lovet skulle de bare kunne be om. De fikk i stedet utlevert mat med 9 timers mellomrom. De fikk heller ikke sitte sammen, noe klager tok som en selvfølge når de hadde oppgraderte billetter. Da de tok dette opp i klagen til Star Tour etter reisen, fikk de beskjed om at dette må reserveres i tillegg og betales for. Dette fremgikk ikke da de bestilte Premium Class.

Klager føler seg lurt og krever kostnaden for Premium Class refundert, totalt kr 5.000.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Følgende er inkludert i Premium Class, og Star Tour kan ikke se at det har vært store mangler i forhold til dette. Dette er det som er inkludert og opplyst om ved bestilling:
«Arkefly Premium Class på Boing 767 inkluderer:

Det er beklagelig at det ikke var egen innsjekk på denne utreisen, det skal alltid være en skranke som er merket Premium Class. På Gardermoen finnes det en «lounge». Denne er tilgjengelig for alle som reiser business med rutefly, men også for Star Tours Premium Class gjester. Dette er en mulighet Star Tours gjester får, og man må selv ta seg dit om man ønsker å benytte denne muligheten.

Alle passasjerene ombord har «tv-skjermer» tilgjengelig. Det er imidlertid kun på Premium Class at hodetelefoner er inkludert. For å kunne benytte underholdningspakken om bord må hodetelefonene kjøpes for de som ikke har Premium Class.

Dersom man ønsker å være garantert å få sitte sammen, må dette bestilles før avreise. Dette informeres det også om på Star Tours nettsider under «reservere seter». Star Tour beklager om det ikke ble informert om dette under bestillingen i reisebyrået.

Star Tour informerer på følgende måte:

«Det er ikke alltid mulig å få plass ved siden av hverandre. Men hos de fleste selskaper Star Tour flyr med, er det mulig å forhåndsbestille seter ombord. Hvis det er uvesentlig hvor du sitter skal du ikke foreta deg noe. Da skjer fordelingen av plasser automatisk, flyselskapet forsøker så langt det er mulig å plassere passasjerer på samme bestilling i nærheten av hverandre. Vær oppmerksom på at barn under 12 år og bevegelseshemmede av sikkerhetsgrunner ikke kan sitte ved nødutgang. For visse flyselskaper er grensen for å sitte ved nødutgang 18 år»

Star Tour har tilbudt klager en kompensasjon på kr 1.000, alternativt et reisegavekort på kr 2.000. Star Tour finner ikke grunnlag for å refundere hele Premium Class tillegget.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klager er misfornøyd med det som ble levert av arrangøren i forbindelse med at hun hadde bestilt Premium Class på flyturen. Etter å ha gått igjennom listen over hva som er inkludert når man betaler ekstra, kan nemnda ikke se at det leverte lider av vesentlige mangler. Etter nemndas syn er den vesentligste mangelen at det ikke var oppsatt egen innsjekkingsluke for Premium Class passasjerer.

At loungen var vanskelig å finne kan ikke lastes reisearrangøren, da arrangøren benytter en felles lounge som er tilgjengelig for alle reisende som reiser business-class eller med andre oppgraderte billetter.

Det fremgår av arrangørens generelle informasjon at hvis man skulle være sikret plass ved siden av hverandre på flyet, måtte man ha reservert dette på forhånd. Dette gjelder hos alle flyselskaper, også ruteflyselskaper. Generell informasjon er det viktig at den enkelte reisende selv setter seg inn i.

Det klages videre over at flyet hadde slitte seter og at betjeningen ikke snakket engelsk, samt at det gikk lang tid mellom måltidene.

Nemnda bemerker at det ofte er en annen standard på charterflyvninger enn på ruteflyvninger. Uansett om man har betalt for oppgradering, flyr man med et rimelig transportalternativ, og kravene til komfort etc. må ta høyde for dette faktum.

Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 1.000, alternativt et gavekort til en verdi av kr 2.000. Nemnda finner at dette er et passende prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis ytterligere prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.