

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet sen informasjon om endring av returdato.

Dato

23.08.2018

Saksnummer

2018-01265

Tjenesteytere

Nordmanns Reiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for åtte personer med fly tur/retur Bergen Miami med SAS og innkvartering i to stk. fire-sengs utvendige lugarer med vindu på cruiset med Allure of the Seas fra Fort Lauderdale, USA i perioden 17.12.2017 - 24.12.2017. Perioden for flyreisen med SAS 13.12.2017 - 05.01.2018. Totalpris kr. 127.240.

De fikk bekreftet sin reise med reiserute ved mail av 27.03.2017. Hjemreise var satt til 04.01.2018. Ifølge telefonsamtale med reisebyrået endret SAS tidspunktet for hjemreisen med 24 timer til 05.01.2018. Denne endringen ble foretatt i mai 2017, men klager fikk ingen beskjed om dette, bortsett fra en endret reiserute som lå som vedlegg i e-post med reisedokumentene som de fikk tilsendt 17.11.2017. Det var ingen informasjon i denne e-posten om at hjemreisedatoen var endret.

Klager mener at de må kunne kreve at reisebyrået informerer om en slik vesentlig endring i reiseruten med en gang de mottar informasjon fra flyselskapet. Først den 10. desember ble klager oppmerksom på at det var et døgn forskjell på hjemreisen. Klager tok da umiddelbart kontakt med Nordmanns-Reiser. Nordmanns-Reiser var klar over at klager skulle bestille overnatting og leiebil på egen hånd. Dersom de hadde fått beskjed umiddelbart etter at Nordmanns-Reiser fikk beskjed om tidsendringen ville de hatt mulighet til å endre på reiseruten. Dette førte til mye ekstra jobb og utgifter kort tid før avreise og under oppholdet.

Klager valgte å beholde hjemreise 05.01.2018 da de fikk beskjed om at de ellers ikke kunne reise hjem sammen og det var ugunstige flytider med fire barn.

Nordmanns-Reiser forholder seg kun til hva som skjedde mellom 17.11.2017 og 11.12.2017. Klager mener at feilen skjedde hos Nordmanns-Reiser i mai 2017 da de fikk beskjed om endring av flytiden av SAS. De skulle umiddelbart ha gitt klager beskjed,

særlig da de var klar over at klager ordnet resten av turen selv. Dette ble den første kunderådgiveren informert om både per e-post og per telefon.

Klager mener at en endring av flytid på 24 timer er en så vesentlig endring at den ikke kan informeres om kun i et vedlegg uten videre kommentar/beskjed.

Klager krever refusjon/erstatning for å dekke utgifter til hotell, mat, drikke og ulempe ved et ekstra døgn på reise, kr. 4.500 per voksen og kr. 4.000 per barn.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisedokumentene ble sendt fra Nordmanns-Reiser den 17.11.2017 med bl.a. følgende opplysninger i e-posten som fulgte dokumentene:

«Nå er det ikke lenge igjen til avreise og vedlagt i denne mailen finner du dine reisedokumenter. Disse må printes ut og medbringes på reisen.

Husk å sjekke at alt stemmer overens med din bestilling! Har du spørsmål vedrørende din reise kan du kontakte oss på 21 60 98 80 eller sende mail til nordmann@nordmann.no"

Nordmanns-Reiser viser til sine generelle vilkår hvor følgende fremgår:

"DET ER VIKTIG VED BESTILLING Å SJEKKE TILSENDTE REISERUTE, FAKTURA OG DOKUMENTER MED EN GANG ! KONTAKT OSS UMIDDELBART OM NOE IKKE SKULLE STEMME. KUNDEN ER SELV ANSVARLIG FOR Å SJEKKE AT ALLE OPPLYSNINGER OG DOKUMENTER ER RIKTIG."

Både i e-post til klager av 17.11.2017 og i Nordmanns-Reisers generelle vilkår som klager har mottatt, er det godt opplyst at klager må kontrollere tilsendte reisedokumenter/ reiserute umiddelbart.

Klager kontaktet Nordmanns-Reiser først den 11.12.2017, mer enn tre uker etter de hadde mottatt reisedokumentene og to dager før de skulle reise.

Med bakgrunn i dette forholdet mener Nordmanns-Reiser at klager ikke har overholdt Nordmanns-Reisers betingelser vedr. kontroll av reisedokumenter.

I generelle vilkår for pakkereiser punkt 7. Kundes plikter, fremgår bl.a. følgende under punkt 7.2.d:

"d) Dokumenter etc.: Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet." Nordmanns Reiser er av den oppfatning at klager ikke har overholdt bestemmelsen i punkt 7.2.d i alminnelige vilkår for pakkereiser.

På bakgrunn av at klager ikke har overholdt Nordmanns-Reisers generelle betingelser, ikke tatt hensyn til skriftlig melding sendt sammen med reisedokumenter 17.11.2018 om å sjekke at alt er i henhold til bestilling, samt ikke overholdt regelverket i alminnelig vilkår for pakkereiser punkt 7.2.d, kan den fremsatte klage ikke føre frem.

Dersom nemnda mot formodning mener at klager har opptrådt i henhold til Nordmanns-Reisers retningslinjer og i henhold til reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser, har Nordmanns-Reisers påpekt følgende:

Klager har selv i e-post av 11.12.2017 bekreftet at de ønsket å beholde returbilletten 05.01.2018. Nordmanns-Reisers konsulent opplyste klager om at de kunne prøve å endre returen til 04.01.2018, men at det da ikke ville bli et direktefly fra Miami til Oslo, da SAS ikke fløy direkte 04.01.2018. Klager ønsket ikke dette, men ønsket å opprettholde returen 05.01.2018, og dette ble som tidligere opplyst bekreftet i e-post fra klager. For å unngå klage i etterkant tilbød Nordmanns-Reisers å dekke kr. 2.500 for to rom på flyplasshotell i Miami. Dette tilbudet ble gitt selv om Nordmanns-Reisers er av den oppfatning at de ikke kan holdes ansvarlig i denne saken. Tilbudet ble ikke akseptert av klager og tilbudet er ikke lenger gyldig.

Alt opphold etter cruiset som ble avsluttet 24.12.2017 er bestilt av klager selv og Nordmanns-Reiser er ikke kjent med hva det har bestått av eller hvilke kostnader det utgjorde. Dokumentasjon av påløpte nødvendige ekstraavgifter må være et minimum for å kunne kreve en kompensasjon i en slik størrelsesorden. Klager har ikke fremlagt noen form for dokumentasjon på utgifter.

Nordmanns-Reiser mener klager ikke har krav på noen form for kompensasjon, da de hverken overholdt Nordmanns-Reisers retningslinjer eller vilkårene for pakkereiser. I tillegg var det et frivillig ønske om å beholde returdatoen 05.01.2018.

Klager krever kr. 4.500 for voksne og kr. 4.000 for barn. Ved å følge regelverket for voksen/barn i henhold til flyselskapets regler gjelder kravet seks voksne og to barn, totalt kr. 35.000.

Nordmanns-Reiser har kommentert klagers tilsvarende. Det er ikke korrekt at Nordmanns-Reiser har opplyst at klager ikke kunne reise hjem sammen 5. januar da en familie med barn selvfølgelig reiser sammen. Flytidene ville ikke blitt annerledes om billettene hadde blitt booket om til 4. januar på et tidligere tidspunkt, da det uansett ville blitt mellomlandinger. SAS hadde ikke direkte fly den dagen. Det var nettopp derfor de ble booket om av SAS til 5. januar 2018.

Et krav på kr.17.500 pr. familie på fire for en overnatting og mat/drikke, er vel langt utover det som kan kalles nødvendige utgifter. I tillegg er utgiftene ikke dokumentert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nordmanns-Reiser.

Nemnda bemerkar

I medhold av Alminnelike 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.

Så vidt nemnda kan se er de av arrangørens regler som omhandler den reisendes plikt til å kontrollere billetter og reisedokumenter i samsvar med reglene som fremgår av Pakkereisevilkårene punkt 7.2 d). Der fremgår det at kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen.

Det er ikke er arrangøren som har endret hjemreisen, men flyselskapet SAS som en eller annen gang i perioden mellom bestillingsbekreftelse datert 27. mars og utsendelse av billetter den 17. november endret rutetabellen slik at det ikke gikk fly direkte mellom Miami og Oslo den 4. januar 2018. Klageren ble derfor booket om til 5. januar da fly gikk direkte mellom Miami og Oslo. Nemnda legger til grunn at klageren fikk tilbud om å reise fra Miami 4. januar, men da med en reiserute som omfattet mellomlandinger. Dette ville de ikke fordi de reiste med barn.

Det klagen i hovedsak gjelder er det forhold at klageren ikke fikk beskjed om ruteendringen på det tidspunkt endringen ble foretatt, som angivelig var i mai 2017. Klager hevder at han da kunne ha tatt høyde for endringen ved utarbeidelse av egen reiserute.

Slik nemnda ser saken er en av årsakene til at klageren oppdaget ruteendringen kun få dager før avreise, det forhold at han ikke overholdt plikten til å kontrollere billetter og reisedokumenter da han mottok dem 17. november 2017.

Nemnda legger til grunn at rutetabeller som fastlegges mange måneder før flyvningene skal avvikles ofte endres. Det er en komplisert kabal som skal legges av flyselskapene. Det er derfor svært viktig å kontrollere om avreisetidspunktene er endret når man får billettene. Hadde billettene blitt kontrollert 17. november ville klageren hatt ca. fire uker frem til avreise til å bestemme hvor siste dag skulle tilbringes, alternativt til å ta en bestemmelse om man skulle fly hjem fra Miami med mellomlandinger den 4. januar 2018.

Imidlertid er opplysning om ruteendring et så viktig element ved reisen at arrangøren burde ha fremhevet ruteendringen spesielt i den mailen som ble sendt til klageren sammen med billettene. Det ble ikke gjort, og det er en medvirkende årsak til at

ruteendringen ble oppdaget først på et svært sent tidspunkt. Etter nemndas syn har arrangøren ikke overholdt sin opplysningsplikt.

Nemnda har vurdert klagerens erstatningskrav. Det er ikke fremlagt dokumentasjon for klagers utgifter til hotell, mat og drikke. Etter nemndas syn har klageren forsømt sin tapsbegrensningsplikt ved ikke å akseptere tilbud om overnatting i Miami, men heller finne et annet sted å bo. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at hotellutgifter erstattes med kr. 2.500 i tråd med arrangørens tidligere tilbud. I tillegg bør klageren tilkjennes kr. 500 per person til dekning av utgifter til mat og drikke for et ekstra reisedøgn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren erstatter hotellutgifter med kr. 2.500 samt kr. 500 per person i forpleiningsutgifter.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)