

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet endring av flytidene.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-01781

Tjenesteytere

World Visitor

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen "GRÆKENLAND - ATHEN (LUXUS)" for to personer med innkvartering i et dobbeltrom i Athen med avreise fra København i perioden 11.11.2016 - 15.11.2016. Totalpris DKK 6.028.

World Visitor endret flyreisen fra København fra kl. 08.00 til 12.25 med ankomst Athen kl. 20.25, København - Istanbul - Athen, opprinnelig ankomst Athen kl. 12.10. Klager anfører at de følgelig mistet en hel dag i Athen ved ankomst.

Hjemreisen ble også endret slik at de fikk mindre tid i Athen. Avgangstiden ble endret fra kl. 13.40 til kl. 10.40.

Ifølge fakturaen var flyvningene satt opp med Scandinavian Airlines. Dette ble endret til Turkish Airlines.

Klager anfører at deres fem dagers tur ble til tre dager.

Klager avbestilte reisen.

Klager krever et forholdsmessig prisavslag som følge av kortere ferie grunnet endret rutetid.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

World Visitor anfører at avgangstiden ble endret med 4 timer og 25 minutter.

World Visitor anfører at reisen beskrives som en 4 netters reise til Athen. Det er ikke satt opp program den første dagen eller avreisedagen. De dagene er det kun transport med fly, samt transport til og fra flyplassen på programmet.

World Visitor anfører at de har levert tjenestene som ble lovet ved kjøp og i reisebekreftelsen.

World Visitor kan derfor ikke se at klager hadde anledning til å avbestille reisen eller krav på reduksjon i prisen. De vil likevel tilby klager en rabatt på kr. 2.000 på en av reisene som fremgår av deres websider.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor.

Nemnda bemerkter

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.

Reisens totale lengde var fire dager. I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V anses det som en mangel ved pakkereisen at oppholdet på reisemålet forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under fem dager.

Arrangøren anfører at de endringer i ankomst- og avgangstider som er gjort, ligger innenfor det som er avtalt, i og med at det ikke var noe oppsatt program på ankomst- og avreisedagen. Avgangstiden på reisen til Athen ble endret med fire timer og 25 minutter, som hevdes å være innenfor vanlige rammer.

Nemnda konstaterer at avreise fra København var kl. 12.25. Ankomsttid i Athen var kl. 20.25. Dette innebærer 8 timers reisetid, hvilket bærer bud om en tidkrevende mellomlanding.

I den oppsatte reiserute i faktura av 2. august 2016 er reisen til Athen oppgitt å skulle ta 4 timer og 20 minutter, med avreise kl. 08.00 og ankomst kl. 12.10.

Hjemreisen fra Athen skulle ha foregått kl. 13.40 med ankomst København kl. 15.55.

Hjemreisen ble flyttet frem til kl.10.40. Også i dette tilfellet må det ha vært en mellomlanding ettersom ankomst København var kl. 17.10, hvilket gir en reisetid på 6 timer og 30 minutter.

Ut fra den reiseruten klagerne la til grunn da turen ble bestilt og betalt, har oppholdet på reisemålet blitt forkortet med totalt 11 timer og 15 minutter. Dette innebærer at det som er levert lider av en mangel. Klagerne har da krav på et prisavslag.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til DKK 750 per person.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på DKK 750 per person, hvilket utgjør 25% av reisens pris.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)