

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder mangelfull informasjon om flytidsendring. Klager hadde bestilt fly med avgang Bergen 3. juli kl. 09.45 med ankomst Antalya kl.15.25. Først da han kom til flyplassen fikk han beskjed om at avgangen var endret til kl.00.45 den 4. juli. Rent faktisk ble det flyavgang ved midnatt og med ankomst kl.05.00. Da de omsider kom til hotellet kl.07.00 hadde de vært våkne i over ett døgn og fikk ikke noe utbytte av den første dagen. Selv om hjemreisen ble forskjøvet omtrent tilsvarende den endrede avgangen fra Bergen, fikk de ikke noe utbytte av de ekstra timene fordi de måtte ut av hotellet kl.12.00. Klager mener 25 % av ferien ble ødelagt og krever 25 % prisreduksjon.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

204/11

Tjenesteyter

Go Tyrkia

Klager: X

Turarrangør: Go Tyrkia

Antall reisende: 3

Reisens pris: Kr. 24.360

Saken gjelder:

Saken gjelder mangelfull informasjon om flytidsendring.

Klager hadde bestilt fly med avgang Bergen 3. juli kl. 09.45 med ankomst Antalya kl.15.25. Først da han kom til flyplassen fikk han beskjed om at avgangen var endret til kl.00.45 den 4. juli. Rent faktisk ble det flyavgang ved midnatt og med ankomst kl.05.00. Da de omsider kom til hotellet kl.07.00 hadde de vært våkne i over ett døgn og fikk ikke noe utbytte av den første dagen. Selv om hjemreisen ble forskjøvet omtrent tilsvarende den endrede avgangen fra Bergen, fikk de ikke noe utbytte av de ekstra timene fordi de måtte ut av hotellet kl.12.00. Klager mener 25 % av ferien ble ødelagt og krever 25 % prisreduksjon.

GOTYRKIA har opplyst at en feil på deres online system gjorde at de ikke fikk gitt kunden beskjed om det endrede avreisetidspunkt. Turen ble imidlertid forlenget med samme antall timer avreisedagen. De har tilbudt et gavekort på kr.2000,- per familie som «plaster på såret».

Nemnda bemerk:

Det følger av pakkereiseloven § 6-5 at turarrangøren er ansvarlig overfor kunden, også for endringer og forsinkelser som ellers er flyselskapets ansvar.

I dette tilfelle er turarrangøren dessuten ansvarlig overfor kunden allerede av den grunn at arrangøren ved en feil ikke informerte om en endring arrangøren hadde kjennskap til.

Forskyvningen i avreisetid var ca. 13 timer som ble kompensert med tilsvarende senere hjemreise. Klagenemnda finner likevel at klager bør gis en økonomisk kompensasjon for bortfall av en feriedag - det vil si en syvendedel av reisens pris.

Dette utgjør kr 3.500,-. I tillegg bør turarrangør dekke klagers utgifter til ekstra transport til og fra flyplassen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager får utbetalt kr.3.500,- i kompensasjon, samt får dekket dokumenterte ekstra utgifter til transport til og fra flyplass.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.