

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og erstatning da klager ikke aksepterte nytt tilbud til omruting etter at opprinnelig avgang ble kansellert.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-01710

Tjenesteytere

Mixx Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med Norwegian Airlines rutefly fra Oslo til Chania, Kreta og innkvartering i et standardrom i hovedbygningen med all inclusive på Galini Sea View Hotel i perioden 25.06.2022 - 03.07.2022. Totalpris 18 331,50 kroner.

Klager har anført at de et par timer før avreisen lørdag den 25.06.2022 fikk beskjed om at flyet med Norwegian Airlines DY1896 fra Oslo til Chania, Kreta kl. 19:50 var kansellert. Klager prøvde å ta kontakt med Mixx Travel, men hovedkontoret åpnet ikke før mandag 27.06.2022. Klager kontaktet en representant for Mixx Travel på Kreta og fikk beskjed om å vente. Senere på kvelden fikk klager en telefon fra en fra selskapet som tilbød klager reise tre dager senere. Klager fikk beskjed om at de måtte vente i København en hel dag før de kunne reise videre. Klager ville da fått tre dager på Kreta i stedet for syv dager som de hadde betalt for. Tilbudet klager fikk var avreise fra Oslo til København 27.06.2022 kl. 18:40, København - Chania, Kreta 28.06.2022 kl. 07:25, ankomst 11:55. Hjemreise 03.07.2022 kl. 01:45 med DY1897 som opprinnelig bestilt.

Klager skriver at de kun fikk fem minutters betenkningstid før Mixx Travel ringte klager tilbake. Klager takket ja til dette tilbudet på lørdagen, men angret seg like etterpå, da dette var langt fra en tilfredsstillende erstatning av reisen. Dagen etter ble de oppringt av en annen agent som ringte fra Sverige og fortalte klager at flyreisene ikke kunne garanteres, og at det sikreste ville være å kansellere hele turen, i så fall ville klager få alle pengene refundert. Agenten ba klager om å ringe Mixx Travel på mandag morgen den 27.06.2022, noe klager gjorde, og kanselleringen ble bekreftet. Klager viser til forbrukerens rettigheter i pakkereiseloven §20 og hevet tilbudet på mandag så snart de fikk tak i en representant på Mixx Travels hovedkontor og ga beskjed om at de ønsket refusjon av reisens pris.

Klager skriver at de fikk beskjed om at det var i orden og at reisen ble kansellert, men de fikk ikke beskjed om at reisens pris ikke ville bli refundert. Klager mener dette var brudd på opplysningsplikten i pakkereiseloven kapittel 2. jf. også §9-g i samme kapittel der står: at den reisende til enhver tid kan avbestille reisen mot betaling av et rimelig gebyr. Klager har betalt ekstra for avbestillingsforsikring på 1 666,50 kroner og mener dette må anses som om det rimelige gebyret var allerede betalt.

Klager ringte selv tilbake til Mixx Travel etter en uke for å få bekreftet refusjon av innbetalt beløp. Klager fikk beskjed fra Mixx Travel at han ikke ville få refusjon eller kompensasjon for eventuelle ulemper, men at han kunne sende en klage.

Klagers krav: Reisens totalpris på 18 331,50 kroner, samt erstatning for tapt reise, tapt ferie, og en bilferie som ble dyrere enn selve reisen som var bestilt hos Mixx Travel; 5 000 kroner for to personer. Totalt krav: 23 18332 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mixx Travel har ikke gitt tilsvar til Pakkereisenemnda.

Til klager har Mixx Travel forklart at Norwegian Airlines besluttet å kansellere flyet fra Oslo til Chania 25. juni på svært kort varsel. Så snart Mixx Travel ble informert om dette, ble alle berørte passasjerer kontaktet. Norwegian hadde forsøkt å tilby alternative avgangsdager og -tider til alle passasjerer, og Mixx Travel er klar over at det ikke var optimalt for alle. Derfor var det mulig å avbestille reisen og i så fall få hele det innbetalte beløpet refundert.

Klager godtok de foreslåtte nye reisedagene og dette ble derfor informert til Norwegian Airlines. Klagers billett ble endret og klager fikk tilsendt en ny billett. Mandag 27. juni tok klager kontakt med Mixx Travel og ga beskjed om at han ikke ville reise likevel. Dessverre var det ikke mulig for Mixx Travel å refundere billettene da Norwegian sine billetter ikke kan refunderes. Følgende fremgår på klagers billett: "REISENDE MED NORWEGIAN AIRLINES

Vær oppmerksom på at det ikke er mulig å endre navn, reisedato etc. hvis du reiser med Norwegian Airlines - heller ikke for betaling av gebyr. Hver endring anses som en kansellering av hele turen."

Mixx Travel gjør klager oppmerksom på at han kan søke om kompensasjon for endringen direkte hos Norwegian via lenken: <https://www.norwegian.com/en/help-contact/ticket-refund/>

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Mixx Travel.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med Norwegian Airlines rutefly fra Oslo til Chania, Kreta og innkvartering i et standardrom i hovedbygningen med all inclusive på Galini Sea View Hotel i perioden 25.06.2022 - 03.07.2022. Totalpris 18 331,50 kroner.

Klagers krav: Reisens totalpris på 18 331,50 kroner, samt erstatning for tapt reise, tapt ferie, og en bilferie som ble dyrere enn selve reisen som var bestilt hos Mixx Travel; 5 000 kroner for to personer. Totalt krav: 23 18332 kroner.

Norwegian Airlines besluttet å kansellere flyet fra Oslo til Chania 25. juni på kort varsel. Klager fikk tilbud om alternativ reise som var tre dager etter opprinnelig reise, eventuelt fikk klager tilbud om å avbestille uten kostnad. Klager aksepterte ny reise som ble videreformidlet til Norwegian og nye billetter ble utstedt. Mandag 27. juni tok klager kontakt med Mixx Travel og ga beskjed om at han ikke ville reise likevel. Dessverre var det ikke mulig for Mixx Travel å refundere billettene da Norwegian sine billetter ikke kan refunderes.

Som utgangspunkt nevnes at tilbudt alternative reise ikke vurderes som en fullgod alternativ reise etter pakkereiseloven § 20.

Det må legges til grunn at klager tok et bevisst valg mellom tilbudet om forkortet ferie eller avbestilling. Spørsmålet er likevel om tilbudet og aksepten kan anses gyldig. Klager måtte ta stilling til tilbudet innen 5 minutter da selskapet ringte tilbake, og klager tok et valg de angret på. Klager avbestilte også den nye turen etter at de ble kontaktet av selskapets representant i Sverige som anbefalte klager å avbestille reisen. De ble da ikke informert om at det ville bety at de ikke fikk refusjon.

Etter pakkereiseloven § 20 tredje ledd pålegges arrangøren å underrette om endringene uten ugrunnet opphold, og " dersom det er relevant, hvilken betydning disse endringen har for prisen på pakkereisen. De reisende skal også underrettes om eventuell alternativ pakkereise som tilbys, og om pris på denne reisen." I fjerde ledd skal det settes en "rimelig frist for når den reisende må melde fra til arrangøren om de foreslåtte endringene godtas eller om pakkereisen avbestilles." Ifølge femte ledd skal underretning etter denne paragraf "gis på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form på et varig medium." Nemnda mener at disse kravene er ikke oppfylt, dvs. tilbudet ble ikke gitt skriftlig, det ble satt altfor kort frist, og klager fikk ikke informasjon om betydningen av avbestillingen som de foretok av den nye turen.

Nemnda mener derfor at Mixx Travel ikke kan høres med at dette var et bindende tilbud som klager var bundet av. Etter nemndas vurdering har klager derfor krav på full refusjon av reisens pris på 18 331,50 kroner.

Klager har videre fremmet krav om erstatning på 5 000 kroner, som må anses som erstatning for ikke økonomisk tap. Nemnda mener at det i dette tilfellet ikke er

grunnlag for erstatning for ikke økonomisk tap all den tid klager får medhold i et fullt refusjonskrav.

Klager kan eventuelt søke om standarderstatning av Norwegian Airlines.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)