

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, 1. - 8. november 2010. Endret avreise. Krav om refusjon av innbetalt beløp.

Dato

..

Saksnummer

262/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.070

Saken gjelder:

Reise til Egypt, 1. - 8. november 2010. Endret avreise. Krav om refusjon av innbetalt beløp.

Klager har i det vesentlige anført:

Avreisen var på klagernes billett oppgitt til kl 11.45. Klagerne møtte opp i god tid før avreise. Det viste seg at flyet var gått kl 07.00.

Klagerne hadde ikke fått noen beskjed om endret tidspunkt.

Klager har i ettertid sjekket mailen sin. Hun har ikke mottatt noen mail om endringen.

Klagerne fikk ikke reist. De krever tilbake innbetalt beløp.

Ving har tilbudt kun kr 5.184.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager har selv bestilt reise på Vings nettsider. Ved bestilling blir man spurt om man vil ha dokumenter tilsendt per mail. Kunden har krysset av for dette.

Endringer i flytider forekommer. Dette fremgår av informasjon på Vings reisebevis og billetter. 5. oktober kl 15.26 ble det foretatt en tid endring på denne flygningen.

Det fremgår av historikken på bestillingen at det i alt er sendt ut tre dokumenter til klagers e-mail adresse etter at denne endringen ble foretatt, to dokumenter 5. oktober og ett dokument 6. oktober. Dokumentene viser flyavgang kl 07.00.

Dokumenter som sendes pr e-post og ikke kommer frem til mottaker vil bli lagt på en feilliste som kontrolleres hos Ving hver morgen. Ingen av dokumentene som ble sendt ut opptrer på feillisten.

Det gikk videre den 6. oktober ut brev til samtlige inn bookede på dette flyet med informasjon om tid endringen, Sammen med brevet fulgte nye dokumenter med flyavgang kl 07.00. Heller ikke dette dokumentet er oppgitt på vings feilliste.

Ving er av den oppfatning at kunden må lastes for ikke å ha lest informasjonen om endringen. Ving har tilbudt klager en refusjon på 5.184. Dette utgjør hotellkostnader samt skatter og avgifter.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Vings reisebetingelser at endringer av reisetider kan forekomme. Dette er et forbehold de fleste turarrangører og flyselskap tar. Nemnda anser dette kjent, og legger til grunn at Ving innen visse rammer hadde anledning til å endre avgangstiden. Avgangstiden ble i dette tilfellet endret med 4 timer og 45 minutter. Dette ligger innenfor det akseptable.

Turarrangør skal snares mulig opplyse om forhold han forstår eller bør forstå, har betydning for den reisende, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1.

Endring av avreisetiden må det informeres om. Nemnda legger til grunn at Ving har informert om dette per mail av 6. oktober 2010.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon.

Manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet.

Nemnda er av den oppfatning at det av denne grunn må stilles strenge krav til informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Turarrangør bør videre forsikre seg om at informasjonen er mottatt/ forstått. Etter nemndas vurdering er det ikke tilstrekkelig kun å sende en mail eller et brev om en slik endring. Turarrangør må i tillegg forsikre seg om at beskjeden er mottatt og akseptert. Det hender at brev ikke kommer frem. Det samme gjelder for mail, som kan bli stanset av for eksempel kundens spamfilter.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Ving må lastes for mangelfull informasjon i dette tilfellet og anbefaler at klager refunderes hele det innbetalte beløp. Til fradrag går eventuelt tidligere utbetalt beløp.

Nemnda bemerker avslutningsvis at flere flyselskap, herunder Norwegian, har klare rutiner der de krever bekreftelse av enhver endring i flytidene.

Et slikt system/praksis er således håndterbar.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes innbetalt beløp. Til fradrag går eventuell tidligere tilbakebetaling.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.