

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, 3. januar - 22. februar 2011. Krav om erstatning av ekstraavgifter som følge av endrede flytider samt krav om erstatning av utgifter til frokost.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

129/11

Tjenesteyter

Vitaltour AS

Klager: X

Turarrangør: Vitaltour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 33.490

Saken gjelder:

Reise til Kypros, 3. januar - 22. februar 2011. Krav om erstatning av ekstraavgifter som følge av endrede flytider samt krav om erstatning av utgifter til frokost.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Den 9. desember fikk klagerne beskjed om endret flyavgang til Kypros.

Endringen medførte at klagerne måtte overnatte på hotell i Bergen.

De ble påført en utgift på kr 1.480. Denne kreves erstattet.

Da klagerne kom til Kypros, var det et møte, der klagerne ble informert om endret hjemreisetid. Endringen medførte ny overnatting i Bergen og til at klagerne måtte kjøpe nye flybilletter til Ålesund. Klagerne krever erstattet utgifter til overnatting med kr 1.680 og flybilletter med kr 1.200.

Det fremkommer av informasjonen i katalogen at frokost var inkludert i prisen på reisen. Da klagerne ankom Kypros, fikk de beskjed om at frokost ikke var inkludert, men at det var en trykkfeil i katalogen. Klagerne krever erstattet utgifter til frokost.

Vitaltour har i det vesentlige anført:

Den 9. desember meddelte Vitaltour endringen i flytid for denne reisen.

Grunnen til dette var at Norwegian måtte erstatte Eurocyprias flygninger ettersom dette selskapet ble slått konkurs.

På klagers billett og i Langtidskatalogen står følgende: «Alle våre flytider er preliminære og endringer kan forekomme frem til avreise.

Vitaltour tar ikke ansvar for flybilletter, overnatting etc. ved forsinkelser, endringer og kanselleringer.»

I Vitaltours katalog om Langtidsreiser er det under punktet «Tilslutning» beskrevet at Vitaltour ikke tar ansvaret for ekstraavgifter i forbindelse med endringer.

På samme side står det også at endelig hjemreisedato kan fastsettes senest 21 dager før hjemreise.

Oppslag angående flytid for hjemreise 22. februar ble synliggjort på informasjonstavlen i god tid før hjemreise.

I katalogen står det oppført «frokost inkludert» i grunnprisen. Dette er trykkfeil, hvilket Vitaltour har tatt forbehold om. I kundens reisedokument står det tydelig «ingen hotellmåltider». Vitaltour mener at det er dette som er gjeldende.

I prislisten er frokost oppgitt til kr 140 per uke.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det fremkommer av Langtidskatalogen og klagerens billetter at flytidene er preliminære og at endringer kan forekomme frem til avreisen.

Klagerne måtte etter dette være forberedt på at endringer kunne skje.

Endringen ble i dette tilfellet varslet i god tid forut for avreise, og nemnda er av den oppfatning at denne endringen lå innenfor det avtalte. Endringen gir følgelig ikke rett til erstatning for merutgifter.

Klagerne måtte videre ut fra opplysningene i Langtidskatalogen være forberedt på endring av hjemreisetidspunkt frem til 21 dager forut for hjemreisen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ble informert om endringen innen den angitte fristen. Endringen lå således innenfor det avtalte. Endringen gir følgelig ikke rett til erstatning for merutgifter.

Nemnda har ved vurdering av om klagerne har rett til erstatning av utgifter til frokost delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, leder og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Vitaltour bør erstatte halvparten av de oppgitte frokostutgifter og bemerker:

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Det som er avtalt på dette tidspunkt er bindende for partene.

Et forbehold om trykkfeil i katalogen endrer ikke dette. Forbeholdet rekker ikke lenger enn at Vitaltour ikke er bundet av sitt tilbud (opplysningene i katalogen) så fremt trykkfeil påpekes forut for avtaleinngåelse.

Det er i dette tilfellet på det rene at det var trykkfeil i Vitaltours katalog mht frokost.

Vitaltour opplyste ikke klagerne om dette ved bekreftelse av bestillingen.

Det fremkommer imidlertid av bestillingsbekreftelsen at det ikke inngår hotellmåltider.

Vitaltour har således kommet med en avvikende bekreftelse i forhold til sitt tilbud. Flertallet er av den oppfatning at Vitaltour burde ha informert om dette.

Klagerne tok på den annen side ikke opp denne uoverensstemmelsen opp med Vitaltour ved mottakelse av bestillingsbekreftelsen. Dersom klagerne hadde gjort dette, ville feilen blitt avdekket, og partene kunne vurdert betydningen av dette for avtalen.

Flertallet er av den oppfatning at begge parter er å laste og anbefaler at Vitaltour erstatter halvparten av de angitte frokostutgifter.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, er av den oppfatning at det er det som fremkommer av bestillingsbekreftelsen som gir uttrykk for hva som er avtalt mellom partene. Den reisende plikter å kontrollere at reisedokumentene er i samsvar med bestillingen, jf. Alminnelig vilkår for pakkereiser pkt. 7.2.d). Det fremgår klart av bestillingsbekreftelsen at måltider ikke inngår. Det måtte etter dette være klart for klager at frokost ikke inngikk i prisen, og klager kan etter mindretallets vurdering ikke gis medhold i sitt krav om erstatning av utgifter til frokost.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne erstattes halvparten av de oppgitte frokostutgifter.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.