

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om et prisavslag på kr 5.000 pga. at Vings butikk i Bergen ble lagt ned og klager ikke fikk den personlige servicen han var blitt forespeilet.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

322/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge

### Saken gjelder:

Krav om et prisavslag på kr 5.000 pga. at Vings butikk i Bergen ble lagt ned og klager ikke fikk den personlige servicen han var blitt forespeilet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise med innkvartering i et dobbeltrom for bruk alene på Hotell IFA Catarina i Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 19.12.15 - 03.01.16.

Klager kjøpte reisen til Apartementos Buenos Aires på Playa del Ingles i Vings salgslokaler i Bergen 23.07.15. For klager var det viktig å ha et betjent salgssted å forholde seg til, hvis det skulle oppstå endringer eller problemer i forbindelse med ferien. På dette tidspunktet var det ikke opplyst at Vings kontor i Bergen skulle legge ned. Klager leste senere i avisen Bergens Tidene sin nettgave - 17 september - om nedleggelsen, men da var det allerede inngått en bindende avtale for juleferien. Det var gjennom BT sin artikkel klager fikk vite om nedleggelsen.

Før avreise informerte klager Ving om at han beholdt reisen, men at han krevde prisavslag fordi han betalte for en dyrere billett enn om han hadde kjøpt billetten på Internett. Klager betalte regningen fra Ving med forbehold om krav på prisavslag.

Klager mener det er uten betydning at han senere valgte å endre oppholdet til et annet hotell, IFA Catarina i Playa del Ingles siden det allerede var inngått en bindende avtale med Ving, som han ikke kunne trekke seg fra.

Da klager endret hotell, fikk han ingen informasjon om tidspunktet for når Ving skulle legge ned kontoret i Bergen. Nedleggelsen kom raskt. Det stod heller ingenting om tidspunktet for når kontoret skulle legges ned i artikkelen fra BT.no

Kjøpet av reisen ble omgjort fra et kjøp i Vings butikk til et nettkjøp. Klager mener at dersom han hadde kjøpt reisen på Internett, måtte Ving eventuelt solgt billetten i konkurranse med

andre leverandører og da hadde klager funnet et billigere alternativ. Reisen ble bestilt som en pakkereise bestående av «fly + hotell», og dette produktet er det svært mange som tilbyr over Internett, både reisebyrå og flyselskaper.

Da Ving la ned Bergenskontoret - med personlig service og salg - er det nærliggende å tro at dette var for å spare kostnader og øke fortjenesten. Klager mener det ikke er riktig at et lokalkjøp endres til et nettkjøp for at Ving skal tjene mer.

Klager ber om prisavslag tilsvarende den lavere prisen han kunne kjøpt billetten for på Internett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Klager bestilte reisen til Gran Canaria 23.07.15 på Vings salgskontor i Bergen. Reisens pris på bestillingstidspunktet var kr 22.065. Ved å legge inn bestilling selv på Ving.no ville klager ha fått en nettrabatt på kr 100.

Ving tar ikke gebyrer for å gi service til sine kunder. Ving viser til klagers reisebevis hvor prisspesifikasjon fremkommer. Videre ønsker Ving å påpeke en prisspesifikasjon, endringsgebyret på kr 500 som klager fikk den 05.10.15 etter at klager var i kontakt med selger og endret reisen til et nytt hotell. Ving viser til endrings- og avbestillingsreglene som er beskrevet under viktig informasjon på kundens reisebevis som er en del av pakkereiseavtalen.

Klager viser til artikkel i BT publisert 17.09.15 om nedleggelsen av salgskontoret Ving hadde i Bergen. Ving stiller seg undrende til klagers utsagn om at han ikke var kjent med dette. Klager var som nevnt ovenfor inne på salgskontoret 5. oktober for å endre sin reise. I e-post sendt til Ving 12. november viser klager til at han samme dag kom til stengte dører. Artikkelen opplyser om at det er usikkert hvor lenge salgskontoret vil ha åpent, men trolig ille det legges ned om 2-3 måneder.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **Nemnda bemerker:**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det er opplyst av arrangøren at det ble inngått bindende avtale om kjøp av en pakkereise til Gran Canaria 23.07.15 på Vings salgskontor i Bergen. Reisens pris på bestillingstidspunktet var kr 22.065. Ving opplyser at rabatt ved bestilling på internett er kr 100. For øvrig ble det ikke tatt gebyr for service på Vings salgskontor.

Klageren har fått tilsendt reisebevis hvor prisspesifikasjon fremkommer.

Klageren endret senere reisen til et annet hotell, og ble i tråd med reglene avkrevet et endringsgebyr på kr 500. Det fikk klager beskjed om 05.10.15.

Hvilke endrings- og avbestillingsregler som gjelder fremgår av Vings reisevilkår som fremkommer på siden som har overskriften «Viktig informasjon». Reisevilkårene er en del av klagerens reisebevis. Alle opplysningene i reisebeviset, herunder reisevilkårene, er en del av pakkereiseavtalen.

Klagerens bagasje var ikke med flyet fra Gran Canaria. Den ble etterlyst på vanlig måte og ble gjenfunnet etter fire dager og kjørt hjem til hans adresse. Klageren hevder at han hadde masse problemer med å komme i kontakt med noen ansvarlige på flyplassen da han ringte for å undersøke bagasjesaken. Etter hans mening ville han ha unngått dette hvis kontoret i Bergen ikke hadde vært lagt ned.

Nemnda er av en annen oppfatning. Mistet, forsinket eller bortkommet bagasje er en forsikringssak. Etter at saken er meldt til de rette kanaler på Flesland er det ikke Vings ansvar å følge opp saken. Etter nemndas syn ville klageren ikke hatt krav på hjelp og oppfølging fra et eventuelt salgskontor i Bergen.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har noe krav på erstatning/prisavslag, verken i forbindelse med bestilling/endring av reisen eller i forbindelse med forsinket bagasje.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*