

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av feil med flybillettene.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

192/14 P

Tjenesteyter

Go International AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av feil med flybillettene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kjæreste hadde bestilt en reise til Tyrkia og skulle fly med Norwegian. Da de ankom Oslo Lufthavn Gardermoen og skulle sjekke inn, fikk de beskjed om at det var problemer. Det viste seg at de ikke hadde plasser på flyet, noe innsjekkingspersonalet tydeligvis hadde erfart tidligere når det gjaldt billetter bestilt hos Go Syden. Klager fikk så hjelp av servicekontoret på Gardermoen og fikk kjøpt de to siste plassene på et SAS fly som skulle gå like etterpå.

De rakk akkurat flyet og var nervøse for om det ville være transfer til hotellet og om det i det hele tatt ville være en hotellbestilling i deres navn. De ankom terminal 2 på Antalya flyplass i Tyrkia, men der var det ingen som kunne hjelpe dem med informasjon om transferen de hadde bestilt. Til slutt fikk de tak i noen som kunne hjelpe dem og etter en tid kom det en fra transferselskapet som de måtte krangle med i 30 minutter før de fikk bli med i minibussen hans. De ankom hotellet og der var heldigvis alt i orden med bestillingen deres.

På grunn av at alt ble så travelt på Gardermoen, hadde de ikke fått printet ut de nye hjemreisebillettene med SAS. De var engstelige for hva som ville skje med transfer til flyplassen ved hjemreise. I tillegg hadde de mindre penger å rutte med enn planlagt fordi de måtte kjøpe nye flybilletter. Det var en svært ubehagelig opplevelse gjennom hele oppholdet og ødela reisen som de hadde sett frem til lenge.

Klager krever refusjon av hele reisen som ble bestilt gjennom Go International, totalt kr 13.088.

Go International har i det vesentlige anført:

Go International beklager den uheldige hendelsen. Det hadde skjedd en IT feil/kommunikasjonsfeil som medførte at klager og hans kjæreste ikke fikk plass på flyet. Dersom

klager hadde kontaktet dem på nødlinje/døgnservice, så kunne de ha hjulpet dem på flyplassen med nye billetter.

De forsøkte flere ganger å kontakte klager da de fikk beskjed om at de ville ankomme med et annet fly. Transferen ordnet seg til slutt. Go International vil refundere klagers utgifter til nye flybilletter med SAS så snart de mottar kvittering fra klager.

I tillegg har de tilbudt klager en rabatt på 7 % ved en eventuell ny bestilling.

Go International finner ikke grunnlag for å refundere hele reisens pris, da klager fikk hotellopphold og transfer i tråd med det som var bestilt.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Partene er enige om at reisearrangøren hadde unnlatt å bestille flybilletter til utreisen, slik at da klagerne ankom Gardermoen for å reise med et Norwegian-fly med avgang kl. 06.00, fikk de vite at flyet var fullt. Først da de var på vei ut av terminalbygget fikk de et tips om at det muligens var ledige billetter på et SAS-fly som hadde avgang omtrent samtidig som deres opprinnelige fly. De kjøpte billetter og rakk flyet.

Da de ankom Antalya, landet de på en annen terminal enn det Norwegian-flyet de opprinnelig skulle ha reist med, landet på. De fikk derfor store problemer med transfer mellom flyplass og hotell og brukte lengre tid på å ordne dette.

Nemnda legger til grunn at dette var en svært dårlig start på en ferie. I tillegg brukte klagerne mange av de pengene de hadde til rådighet for ferieformål til kjøp av nye flybilletter. De engstet seg også for transfer mellom hotellet og flyplassen på returen og for at de ikke rakk å få printet ut hjemreisebilletter på grunn av at de ble heftet med så mye annet før avreise fra Gardermoen.

Slik nemnda ser det, er det helt forfeilet når arrangøren i sin mail i dette tilfellet henviser til en nødlinje som skal være døgnåpen for hjelp med kjøp av flybilletter. Hadde klagerne gjort noe forsøk på å kontakte arrangøren, er det etter nemndas syn lite sannsynlig at de ville ha rukket SAS-flyet. Det er videre tegn på dårlig organisering og kundeservice når arrangøren ikke greide å ordne med transfer fra riktig terminal når de fikk informasjon fra klagerens mor om at klageren måtte reise med et annet fly på grunn av arrangørens unnlattelse av å kjøpe flybilletter til sine gjester.

Nemnda finner etter dette at det leverte produkt lider av mangler.

Saken er dårlig opplyst når det gjelder hva de enkelte elementer i pakken kostet. Nemnda finner at flybilletter som ble innkjøpt av klageren på Gardermoen til SAS-flyet bør refunderes i sin helhet. Dette ser det for øvrig ut til å være enighet om. I tillegg legger nemnda til grunn, som påpekt av klageren, at øvrige ulemper, så som problemer med transfer til hotellet,

lite reisebudsjett som en følge av billettinnkjøp og bekymringer med hensyn til transfer og hjemreise ødela deler av ferien. Nemnda finner etter dette at klageren i tillegg til utlegget for flybillettene bør refunderes 25% av reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får en kompensasjon på 25% av kr 13.088, hvilket utgjør kr 3.272, i tillegg til refusjon av utlegget til flybilletter.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.