

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av tilslutningsbilletter ved tidendring.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-02910

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Baron Palm hotel, Sharm el Sheikh i perioden 08.09.2018 - 09.09.2018. Totalpris kr. 14.990.

Returreisen ble endret fra flyvning med Air Cairo SM0777 ankomst Gardermoen den 04.11.2018 kl. 17:10 til flyvning med Norwegian med ankomst 03.11.2018 kl. 00:35. Opprinnelig flyavgang fra Oslo til Sharm el Sheikh 28.10 kl. 00:20 ble endret til 27.10 kl. 18:00.

Klager krever å få dekket ekstrakostnadene for nye tilslutningsbilletter og hotellovernatting med kr. 3.148.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen på nett 2. juli 2018. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også Amisol Travels individuelle betingelser. Herunder Alminnelige vilkår for pakkereiser f.o.m. 1. juli, pkt. 6.3: Vesentlige endringer som skjer etter at du har bestilt din reise vil bli meddelt skriftlig eller pr. telefon så snart Amisol blir kjent med endringen. Informasjon om flytider, flyselskap og flytype i programmet er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten, men kan endres etter at billetten er utstedt.

Videre har Amisol tatt forbehold om at tilslutningsbilletter ikke dekkes ved forsinkelse/ endring. For å unngå ekstrakostnader som følge av endring i flyprogrammet anbefaler Amisol at man bestiller tilslutningsbilletter som kan endres. Informasjon om dette gis på deres nettside, som klager har vist til.

Klager ble informert om endringen per e-post ca. to måneder før avreise. Klager fikk muligheten til å «fritt kansellere» reisen, dvs. kansellering og tilbakebetaling av betalt beløp. Klager fikk også mulighet til å velge en annen avreisedato.

Amisol mener klager ikke kan kreve sine merutgifter dekket av Amisol.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerker

Dersom arrangøren før pakkereisen begynner må foreta endringer i noen av de vesentligste kjennetegnene ved reisetjenesten som nevnt i § 9 første ledd bokstav a), kan den reisende innen en frist fastsatt av arrangøren, godta endringene eller avbestille pakkereisen uten å betale gebyr.

Arrangøren skal uten ugrunnet opphold underrette den reisende om endringene. Det skal i underretningen settes en rimelig frist for når den reisende må melde fra til arrangøren om den foreslåtte endringen godtas eller om pakkereisen avbestilles, jfr. pakkereiseloven § 20.

I medhold av pakkereisevilkårene punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, 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. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i sin informasjon gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås, jfr. pakkereisevilkårene punkt 6.2.

Det fremgår av pakkereisevilkårene punkt 6.3 at reisens spesifikasjoner ikke kan endres til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold på dette punkt.

Det skal samtidig opplyses om kundens rett til å heve kjøpet av reisen. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding om endring kom frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag.

I Amisols individuelle betingelser er det tatt forbehold om at flytider etc. i programmet er foreløpige. Når det gjelder tilslutningsfly fremgår det:

"Amisol Travel videreformidler ikke salg av tilslutningsfly til/fra våre avreise/ankomstflyplasser. Våre reiser starter og slutter på våre avreise/ankomstflyplasser.

Amisol Travel er ikke ansvarlig for å erstatte evt. nye flybilletter eller overnatting ved forsinkelser/endringer. For å unngå at våre reisende skal få ekstra omkostninger dersom rutetider forandres eller forsinkelser oppstår, anbefaler vi tilslutningsbilletter som kan endres. Vi anbefaler at den reisende beregner god tidsmargin mellom tilslutningsfly og charterfly, da tilslutningsfly er ikke en del av pakkereisen og således vil ikke flyet vente på eventuelle tilslutningsfly."

Nemnda legger til grunn at endringen av hjemreisetidspunkt er endring av et element som i loven betegnes som "vesentlig kjennetegn".

Klageren ble underrettet om endringen per email 22. august 2018, ca. to måneder før avreise. Han fikk muligheten til å kansellere reisen med tilbakebetaling av det innbetalte beløp. Han fikk i tillegg mulighet til å velge en annen avreisedato. Klageren fastholdt ved email 23. august at han ikke ønsket å endre reisen. Han krevde erstatning for de ekstrautgiftene som påløp.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, anfører at det ved inngåelse av avtalen ble vist til Amisols Vilkår for pakkereiser som fremgår på Amisols nettsider. I vilkårene fremgår at reisen kan bli endret. Når det gjelder informasjon om dekning av tilslutningsbilletter, fremgår ikke dette i selskapets vilkår, men av selskapets ordinære nettsider under fanene «Før reisen» og deretter under fanen «Flyreisen». Etter mindretallets oppfatning er denne opplysningen så godt gjemt at det vil være urimelig å forvente at de reisende skal finne fram til disse før kjøp inngås. Slik mindretallet ser det, kan derfor ikke selskapets regel om ikke å erstatte klagers tapte tilslutningsbilletter ved flyendringer anses for å være avtalt mellom partene. Klageren bør derfor få dekket sine ekstrautgifter til flybilletter og hotellovernatting.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, legger til grunn at arrangøren har forholdt seg til de regler som gjelder på området. Det er i avtalevilkårene tatt forbehold om at avgangstidene kan endres, noe som er naturlig ettersom arrangøren anvender rutefly. Tidtabellene til ruteflyoperatører ligger sjelden fast flere måneder før flyvningen skal gjennomføres. Det er videre gitt en klar anbefaling om at man bestiller billetter som kan endres.

Slik saken ligger an finner nemndas flertall ikke å kunne anbefale at det klagerens ekstrautgifter til flybilletter og hotellovernatting erstattes.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerens ekstraavgifter til flybilletter og hotellovernatting erstattes.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)