

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon for misvisende informasjon vedrørende flytidene på reisen.

Dato

..

Saksnummer

50/14P

Tjenesteyter

AmiSol AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon for misvisende informasjon vedrørende flytidene på reisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge bestilte en reise fra Oslo til Sharm El Sheikh i Egypt.

På nettsidene til AmiSol var flytiden oppgitt til 5 timer og 15 minutter.

Dette var avgjørende for at de bestilte reisen. Flytiden ville gjøre reisen enklere og mer behagelig siden de bor i Bodø og måtte ha en overnatting i Oslo før avreise tidlig på morgenen den 2. februar. Klager mottok ikke noen e-post med bekreftelse etter bestilling av reisen, men purret senere på dette og da ble det sagt fra AmiSols side at de hadde skrevet feil e-postadresse på bekreftelsen, men de ville ikke ta noe ansvar for det. Til slutt kom bekreftelsen og der sto det plutselig at de måtte reise via København på hjemreisen. Flytiden ville da bli på 7 timer fra Sharm El Sheikh til Oslo.

Da klager bestilte reisen på nettsidene til AmiSol sto det ingenting om at hjemreisen gikk via København. Dersom klager hadde visst dette ville det helt klart påvirket avgjørelsen om å reise med AmiSol. Klager har tidligere vært alvorlig syk og en så lang reise ville være adskillig tyngre å gjennomføre for henne.

På det tidspunktet klager fikk bekreftelsen var det ikke mulig å endre bestillingen og de måtte bare reise. Klager føler seg lurt og mener det er uprofesjonelt av AmiSol å ikke informere om reelle reisetider.

Klager krever kompensasjon og mener kr 1.000 er et rimelig krav for den ulempen de ble utsatt for med så lang hjemreise.

AmiSol har i det vesentlige anført:

Klager hevder det ikke ble gitt opplysninger om mellomlanding i København på AmiSols nettsider. AmiSol mener dette går klart frem under bestillingsprosessen da de regner

med at deres gjester leser avreise/ankomsttider underveis og før gjennomført bestilling. Under «Transport» står det at det er mellomlanding i København, dette under tegnet «i» for informasjon, fremhevet med blå farge.

Det vises til fremlagt kopi av skjermbildet som vises under bestilling.

Det er klager, og ikke AmiSol, som har lagt inn e-postadressen i bestillingen. Bestillingen er gjort av klager på AmiSols nettsider. Klager ringte AmiSol noen minutter etter at bestillingen var lagt inn for å få slettet visumet til Egypt.

AmiSol ble ikke gjort oppmerksom på at e-postadressen var feil.

Det er kundens ansvar å oppgi riktig kontaktinformasjon.

AmiSol mener det er gitt tilstrekkelig informasjon om flytidene, både under bestillingsprosessen og på billetten. Får å få en bestilling bekreftet må kundene alltid gi bekreftelse på at de har lest vilkårene for reisen. Dersom klager hadde lagt inn rett e-postadresse i bestillingen, hadde bekreftelsen på reisen kommet klager i hende rett etter at bestillingen ble lagt inn.

AmiSol finner ikke grunnlag for å utbetale kompensasjon i denne saken.

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.

Nemnda legger til grunn at det fremgår under bestillingsprosessen og av billetten at det er en mellomlanding i København på hjemreisen og at reisen ikke tar 5 timer og 15 minutter, men ca. 7 timer. Nemnda tar til etterretning at dette har vært tilfelle siden høsten 2013. På billetten/reisebeviset står det at hjemreisen har avgang kl. 07.30 fra reisemålet og ankomst på Gardermoen kl. 13.45.

Bestillingen er foretatt over arrangørens nettsider. Nemnda finner å måtte legge til grunn at det er kunden som i løpet av bestillingsprosessen oppgir den mailadressen vedkommende kan kontaktes på. Det kan derfor ikke sees at arrangøren kan lastes for at det i første omgang ble oppgitt uriktig mailadresse og at billettene av den grunn ikke kom frem til klageren før 31. januar 2014.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren kan gis medhold i sin klage.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, 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.