

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon ved avbestilling grunnet tidendring.

Dato

25.04.2019

Saksnummer

2019-01006

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel H10 Rubicon Palace, Playa Planca, Lanzarote i perioden 15.02.2019 - 22.02.2019. Totalpris kr. 18.671.

Reisen de bestilte hadde avreise fra Gardermoen 15.02.2019 kl. 07.05. En av forutsetningene for kjøpet var at avreise ikke var tidligere, siden de skulle reise med sin 14 måneder gamle datter. I tillegg bestilte klager direktereise uten mellomlanding. Klager hadde som følge av avreise 07.05 bestilt opphold på SAS-hotellet på Gardermoen.

To måneder etter bestilling fikk klager beskjed fra Apollo om at avreise var flyttet frem til kl. 05.00, samt at det ville bli mellomlanding i Billund. De to endringene gjorde at forutsetningene for kjøpet fra klagers side var borte og det orienterte han Apollo om. Klager ønsket derfor å heve kjøpet. Klager fikk til svar at endringen ikke medførte "en vesentlig endring", siden de ankom til samme tid. Dette er klager ikke enig i, ettersom det var vesentlig for klager at de kunne reise direkte og ikke tidligere enn 07.00.

Klager krever refusjon av depositumet på kr. 1.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til Lanzarote 15.-22. februar 2019. Reisen ble bestilt 14. oktober 2018.

Den 3. desember 2018 ble klager informert om en endring i flyvningen tur/retur Lanzarote. Endringen skyldtes at Apollos søsterselskap i Danmark hadde flyvninger til Lanzarote med Primera Air. Den 1. oktober 2018 ble Apollo informert om at Primera

Air hadde meldt seg konkurs. Det ble leid inn ny flykapasitet fra Small Planet, men 28. oktober 2018 meldte de seg konkurs.

Som en følge av ovennevnte ble det gjort ulike vurderinger av hvordan Apollo skulle løse flyvningen fra/til Billund - Lanzarote. Det ble besluttet at det mest hensiktsmessige var å omdirigere deres Novair maskin fra Oslo til Lanzarote, slik at denne gikk via Billund på ut- og hjemreise. Dette medførte ny avgangstid fra Oslo Lufthavn kl. 05.55 (mot opprinnelig avgang kl. 07.05). Ny ankomst til Oslo Lufthavn på hjemreisen kl. 20.25 (mot opprinnelig ankomst kl. 19.10). Ankomst- og avreise til/fra Lanzarote var samme tider som opprinnelige tider.

I vilkårene for reisen har Apollo bl.a. oppgitt følgende: "Apollo tar forbehold om programendringer. Mindre endringer oppdateres fortløpende under presentasjonen av reisemålene og bostedene på apollo.no. Vesentlige endringer som skjer etter at du har bestilt reisen vil bli meddelt skriftlig eller pr. telefon så snart Apollo er kjent med endringen. Informasjon om flytider, flyselskap og flytype er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten, men kan endres etter at billetten er utstedt."

Alminnelige vilkår, pkt. 6.3, sier at kunden kan heve kjøpet om endringen er vesentlig. Apollo er av den oppfatning at endringen som ble gjort ikke er av vesentlig omfang, da klager fikk nøyaktig samme opphold på reisemålet som i utgangspunktet. Ved mellomlanding på Billund ble man sittende i flyet. På reisen til Billund ble det servert en sandwich samt drikke uten kostnad.

Klager ønsket å avbestille reisen, og ble belastet med et avbestillingsgebyr på kr. 1.000 i henhold til Apollos regler om avbestilling før 42 dager før avreise. Det resterende innbetalte beløp på kr. 2.600 er refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Av pakkereiseloven av 1. juli 2018 § 20 fremgår det at arrangøren normalt ikke ensidig kan endre vilkårene. Det kan likevel gjøres uvesentlige endringer i vilkårene hvis pakkereiseavtalen uttrykkelig tar forbehold om dette samt underretter den reisende om endringene.

I sine vilkår tar arrangøren forbehold om programendringer. Mindre endringer oppdateres fortløpende under presentasjonen av reisemålene og bostedene på apollo.no. Vesentlige endringer som skjer etter at reisen er bestilt blir meddelt skriftlig eller pr. telefon så snart Apollo er kjent med endringen. Informasjon om flytider, flyselskap og flytype er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten, men kan endres etter at billetten er utstedt.

I det foreliggende tilfelle ble avreisetidspunktet flyttet frem fra kl. 07.05 til kl. 05.55. Det ble lagt inn en mellomlanding i Billund hvor passasjerene skulle sitte i flyet. Hverken ankomsttidspunkt på reisemålet eller avgangstidspunkt fra reisemålet ble endret. Ankomsttidspunkt etter gjennomført feriereise ble endret fra kl. 19.10 til kl. 20.25.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, kan etter en samlet vurdering ikke se at den ovennevnte endringen kan karakteriseres som vesentlig. Klageren hadde bestilt hotellrom nær flyplassen natten før avreise. Endringen medførte at han måtte forlate dette ca. en time tidligere enn planlagt og at han på returreisen ville ankomme Gardermoen 1 time og 15 minutter senere enn opprinnelig opplyst.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at man må ha rett på å heve avtalen da ulempene for dem var såpass vesentlige. Det vises til at avreisen ble enda tidligere enn opprinnelig avtalt, og endringen innebar to mellomlandinger, samt at hjemkomsten ble forsinket med en time. Totalt sett innebærer dette store ulemper for en familie med spedbarn.

Vedtaket er truffet under dissens.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)