

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av ruteflybilletter ved kansellering av en pakkereise.

Dato

24.05.2018

Saksnummer

2018-00503

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med rutefly til Paris og innkvartering i et dobbeltrom superior på Hotell Concurde Montparnasse, Paris med avreise 27.04.2018 - 01.05.2018. Totalpris kr. 16.506.

Reisen ble bestilt på ettermiddagen fredag 26.01.2018 og forsøkt avbestilt mandag morgen 29.01.2018. Fra Ving har klager kun fått refundert hotell, med fratrekk av gebyr, men ikke flybillettene fordi dette var rutefly. Klager betalte reisen med en gang og ventet ikke til forfall.

Klager finner det urimelig at hun skal belastes økonomisk fordi hun valgte å betale reisen før forfall. Klager har forsøkt å komme i kontakt med SAS, uten å lykkes.

Klager krever refundert kr. 7.014 for flybillettene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 26. januar 2018 bestilte klager en reise til Paris med rutefly og hotell. Klager bestilte selv reisen på internett og betalte umiddelbart ved bestilling. Ruteflyselskapene utsteder flybilletten i samme øyeblikk som reisen blir betalt og arrangøren har da økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet.

For reiser med rutefly gjelder dermed særskilte regler for endringer og avbestillinger. Disse avvik står presentert i Vings Alminnelige vilkår for pakkereiser, som klager oppfordres til å lese ved bestilling. Ved bestilling på internett må Vings kunder krysse for at de har lest reisevilkårene før de har mulighet til å gå videre med bestillingen.

Følgende fremgår på Ving.no: Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 5.2. Avbestilling mot vederlag:

"Reiser med rutefly:

Ruteflyselskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, må Ving belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på flybilletten. Gebyret varierer avhengig av billetttype og opplyses på forespørsel."

Klager kontaktet Ving på e-post den 30. januar 2018 og ønsket å avbestille og fikk da det svar som er vedlagt i klagers henvendelse.

SAS tilbyr mange forskjellige flyklasser og det er bare de dyrere oppgraderte klassene som inkluderer fri endring. SAS gir mulighet til å avbestille flybilletter uten gebyrer opptil 24 timer etter kjøpet. Se info fra SAS.no: <https://www.sas.no/fly-med-oss/reiseklasser/#/jamforelse>

Ving har informert om vilkårene for rutefly og kan ikke etterkomme klagers ønske om refusjon av flybillettene.

Ving har refundert totalt kr. 8.992.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

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 fremgår av arrangørens reisevilkår at billetter som er utstedt ikke refunderes. Ved bestilling på internett må man krysse av for at man har lest reisevilkårene før man får mulighet til å gå videre med bestillingen.

I følge SAS' eget regelverk kan man avbestille en flyreise inntil 24 timer etter at reisen ble betalt. Etter dette tidspunkt kan reisen ikke lenger avbestilles. Det eneste man har krav på å få tilbake er flyskatter.

Det fremgår av korrespondansen at billettene ble bestilt fredag og først forsøkt avbestilt den påfølgende mandag, lenge etter at 24-timersfristen var utløpt.

Nemnda kan ikke se at klageren har krav på refusjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på refusjon.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)