

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder ekstra sete til barn på flyet.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

276/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 28.400,-

Saken gjelder:

Saken gjelder ekstra sete til barn på flyet.

Klager anfører at hun hadde bestilt og betalt for et eget sete for sitt to år gamle barn. Hun prøvde å sjekke inn via nettet på forhånd, men på grunn av teknisk feil gikk det ikke. På flyplassen fikk hun beskjed om at det ikke var eget sete til barnet og at flyet var fullt. Hun måtte derfor ha barnet på fanget i 4 t. Hun krever refundert det som er betalt for setet, samt ikke-økonomisk erstatning med ytterligere kr.1.800,-.

Ving har opplyst at i følge flyselskapet var det et ekstra sete til disposisjon. Fordi personalet som var involvert ved innsjekking og ombordstigning ikke sørget for at dette setet ble tilgjengelig, har Ving tilbudt å refundere kostnaden med kr.1.758,-. Ving mener at kravet om erstatning for tort og svie ikke er berettiget, men har likevel tilbudt en samlet refusjon på kr.2.500,-.

Nemnda bemerker:

Det er på det rene at kunden hadde bestilt og betalt for et eget sete for barnet.

Det er i saken gitt en rekke «tekniske» forklaringer på hva som gikk galt i forbindelse med registrering og innsjekking. Nemnda går ikke nærmere inn på dette i og med at Ving uansett har tilbudt å refundere billett-kostnaden og ca. kr.750,- utover dette for ulempen kunden hadde. Nemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Karianne Haugom, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.