

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av flytillegg etter endring av flytype.

### Dato

10.11.2016

### Saksnummer

38/16P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av flytillegg etter endring av flytype.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer til Hotel Mai Khao Lak i perioden 16.02.16 - 03.03.16. På Thomson Airways TOM562 betalte klager et flytillegg på kr 500 per person, totalt kr 1.000 tur/retur Phuket for å sitte på Comfort Class.

Klager krever tilbakebetaling av flytillegget da Star Tours flyoperatør byttet flytype og de ikke har oppgraderte klasser på den nye flytypen. Klager finner det urimelig at hun skal betale for oppgradering når det i praksis ikke var en oppgradering.

Klager betalte mer enn de andre passasjerene som satt i den samme delen av flyet da de ikke betalte flytillegget for Comfort Class.

Klager mener Star Tour har ført henne bak lyset da de ved bestilling ikke opplyste om at man risikerer å ikke få oppgradert klasse, selv om man betaler for det, dersom det skjer et flybytte.

At det ville vært dyrere billetter i utgangspunktet dersom det var kjent at flytypen var Dreamliner, mener klager ikke et argument som er relevant i denne sammenhengen, ettersom det ikke var kjent at flytypen skulle bli Dreamliner.

Klager opplevde at hun betalte kr 1.000 mer for flyreisen enn det hennes medpassasjerere gjorde, uten at hun fikk noe ekstra for de pengene.

Klager krever et prisavslag på kr 1.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour informerer om årsaken til endringen av flytypen på flyvningen til Phuket:

I desember 2015 ble det klart at Russland ikke kom til å gi Thomson Airways overflyvningstillatelser. Slike tillatelser gis bare for kortere perioder av gangen, og det ble

klart at Star Tours avganger 05.01 og 19.01 måtte endres. Løsningen ble at alle Thomsons flyvninger østover til Thailand måtte fly utenom Russland, og dette medførte store problemer i logistikken. Opprinnelig flytype, B767, ville få problemer med dette pga. omveien, og man måtte vurdere om man skulle gå for mellomlanding med ev. crew-bytte eller om det lot seg gjøre å bytte til en annen flytype: Boeing 787- Dreamliner.

Dette siste ble vurdert å være det mest fornuftige og praktisk løsbare. Derfor ble alle Star Tours langdistansefly byttet om. Dreamliner, som opprinnelig skulle ha flydd vestover til bl.a. Mexico og karibiske øyer, ble satt inn på Thailand-rutene, og Star Tour måtte i stedet benytte Boeing 767-300-maskinene vestover. Slik måtte hele deres langdistanseprogram i januar endres mens de håpet at problemene med Russland skulle ordne seg. Så skjedde dessverre ikke, og de måtte derfor endre alle sine langdistansefly i februar også. Beskjeden om dette ble sendt til klager på e-post den 13. januar, og bestillingen ble så endret av Star Tour den 14. januar.

Klager hadde bestilt plass i Blue Comfort Class på B767. Dette er mellomklassen av de tre flyklassene: Premium Class, Blue Comfort Class og Economy Class, mens Star Tours Dreamliner-fly bare har to forskjellige flyklasser: Premium Class og Dreamliner-Class. Dreamliner er en flytype som er helt ny. Star Tours fly er bare 1-2 år gamle. Boeing 767-maskinene er derimot mellom 30 og 20 år gamle.

Det meste er bedre på et Dreamliner-fly enn en Boeng 767. Når det gjelder Dreamliner Class, så har gjester samme service og komfort som på Blue Comfort Class og det er også samme gode bein plass (33-34 tommer). Klager har betalt kr 500 per person for opprinnelig å sitte i Blue Comfort Class. Det som inngår i denne avtalen av service og komfort har hun også fått i Dreamliner Class. Star Tour mener at hun har fått det bedre i Dreamliner Class enn i Blue Comfort Class.

Star Tour nevner også at passasjerer som ikke hadde betalt noe ekstra i Economy Class på Boeng 767 også fikk Dreamliner Class, ettersom det på Dreamliner maskinen kun finnes to klasser. Da Star Tour flyttet alle sine passasjerer fra B767 til B787 Dreamliner, fikk alle passasjerene fra økonomiklassen også Dreamliner Class. Star Tour kunne ikke kreve at disse passasjerene betalte det nye flytillegget. De kundene som bestilte på denne avgangen etter at Star Tour endret flytype måtte betale kr 1.200 per person i flytillegg for Dreamliner Class.

Star Tour mener at klager har fått det som inngår i avtalen med klager og at hun har fått en bedre flyreise ved å fly Dreamliner. Star Tour mener at en reise med Dreamliner klart er å foretrekke fremfor å fly en B767.

Star Tour har «flytende priser» på reisene, noe som medfører at deres gjester kan betale ulikt pris for likeverdige reiser.

Star Tour kan ikke etterkomme klagers ønske om prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **Nemnda bemerker:**

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.

Nemnda legger til grunn at det er ubestridt mellom partene at klageren har betalt kr 500 mer pr. sete enn de medpassasjerene som bestilte reise på samme tid, men som ikke bestilte Comfort Class. Etter at flytypen ble endret, fikk alle Comfort Class-standard, ettersom dette var vanlig standard på flytypen Dreamliner.

Ut fra prinsippet om at like tilfelle bør behandles likt, finner nemnda at klageren bør få tilbakebetalt det tillegget hun betalte. Det er etter nemndas syn ikke rimelig at hun skal betale mer enn de medpassasjerene som bestilte og betalte reisen før det ble klart at flytypen måtte endres på grunn av logistikkproblemer.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr 1.000.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*