

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende setereservasjon på fly.

Dato

20.09.2017

Saksnummer

2017-01627

Tjenesteytere

Nordmanns Reiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer til Los Angeles med innkvartering på Renaissance Los Angeles Airport Hotel i perioden 21.05.2017 - 11.06.2017. Totalpris kr. 37.375.

Klager viser til e-post fra Nordmanns-Reiser hvor det fremgikk at de skulle få seter 2A og 2C til Los Angeles og 2G og 2J på returen til Oslo. Da klager skulle skrive ut billettene fremgikk det at seter ikke var reservert. De eneste setene Norwegian hadde ledig var 5A og 5C til Los Angeles og 1E og 2D på returen. Reisekonsulenten viser til at de hadde problemer med dataen slik at de ikke fikk bekreftet setevalget.

Klager mener feilen ligger hos Nordmanns-Reiser og ikke hos Norwegian da flyselskapet ikke fikk noen ønsker om seteplassering fra Nordmanns-Reiser. Klager fikk ikke vindusplass og på returen måtte de sitte på forskjellige rader.

Klager krever et prisavslag på kr. 5.000 per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordmanns-Reiser anfører at de forsøker hjelpe med forhånds seating i de tilfellene de får tilgang via GDS. Nordmanns-Reiser kan ikke garantere seteplassering hos flyselskapene, da dette kan endres frem til avreise. Nordmanns-Reiser henviser til sine betingelser som er sendt kunden ved tilbud, bekreftelse og slutfaktura hvor det fremgår: "Vær oppmerksom på at alle seter reservert av oss ikke er endelig eller 100 % bekreftet".

Følgende fremgår av GENERELLE BETINGELSER FOR NORDMANNNS-REISER pr. 1.1.2015
"SETERESERVASJON

Nordmanns-Reiser forsøker å hjelpe med setereservasjon men det kan gjøres online på våre websider ved å gå inn under punktet «før du reiser» eller på flyselskapets webside. Ikke alle flyselskaper godtar forhåndsreservasjon av seter. Det må da gjøres ved innsjekking. Vær oppmerksom på at alle seter reservert av oss ikke er endelig eller 100% bekreftet. Flyselskapet kan til enhver tid endre setereservasjoner."

Klager har bestilt og betalt for Premium-seter hos Norwegian. Det har de fått, men dessverre ikke samlet.

Nordmanns-Reiser har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 500 per person da de mener at de opprinnelige setene falt bort etter datoendring foretatt i januar etter klagers ønske.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nordmanns-Reiser.

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.

Det er klaget over at Nordmanns-Reiser ikke videreformidlet ønsket om seteplassering på ut- og hjemreisen med Norwegian tur-retur Oslo/Los Angeles. På utreisen var plasseringen på de samme setene som ønsket, nemlig sete A og C, men tre rader lengre bak. På hjemturen var setene på rad 1 og 2, dog ikke de samme som ønsket, men setene E og D. Setene var begge veier premiumseter.

Klageren har krevd et prisavslag på kr. 5.000 per person, mens arrangøren har tilbudt kr. 500 per person.

Nemnda vet ikke om årsaken til at setereservasjonene falt bort var en datoendring for reisen. Det som skjedde var uansett ikke i henhold til det som var forhåndsavtalt. Det innebærer følgelig en mangel ved reisen.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom avviket er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevanstærskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Sanksjonen bak denne type regel er at arrangøren kan miste kunder i det lange løp hvis hans tilbud kvalitativt er dårligere enn konkurrentenes.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag ut over kr. 500 per person, som allerede er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Malin Tønheden Løken (Ving Norge AS)