

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter og kompensasjon da prisen for flybillettene ble endret etter at reisen var bestilt og betalt.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

65/15P

Tjenesteyter

Norway Holidays/lowcostholidays.no

Saken gjelder:

Krav om refusjon av ekstra utgifter og kompensasjon da prisen for flybillettene ble endret etter at reisen var bestilt og betalt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise med fly og hotell for 2 personer til London i perioden 01.01.15 - 04.01.15. Klager fikk oppgitt reisens pris og betalte med en gang. Hun hadde forståelsen av at hun hadde inngått en avtale med Lowcostholidays.no.

Hun hadde ikke hørt noe fra Lowcostholidays.no på et døgn etter bestillingen, til tross for at hun fikk bekreftet at hun ville få tilsendt en e-post i løpet av kort tid. To dager senere, og to dager før selve reisen, ble klager informert om at prisen på flyreisen var endret og at klager måtte betale et tillegg i prisen. Klager mente dette var et brudd på avtalen og hun ønsket å kansellere, men ble informert om at hun bare kunne kansellere flyreisen, ikke hotelloppholdet. Dersom hun ønsket flybilletten, måtte hun betale tillegget.

Klager kansellerte flyreisen og bestilte ny flybillett på egen hånd, mot en ekstraavgift på kr 1.306 som hun krever dekket av lowcostholidays.no. I og med at klager anser at dette var en mangel ved reisen som medførte vesentlig ulempe for klager, krever hun i tillegg en kompensasjon på kr 3.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lowcostholidays.no har i det vesentlige anført:

Lowcostholidays.no viser til sine bestillingsvilkår hvor det fremgår at de kun opptrer som agent eller mellommann på vegne av kundens leverandører.

Lowcostholidays.no informerte klager om at først når betalingen er mottatt, vil bestillingen bli fullført.

Lowcostholidays.no utsteder de formelle salgsdokumentene sammen med fakturaen fra leverandøren, men i noen tilfeller vil kundene få fakturaen kort tid etter bestillingen. Først når bestillingen er bekreftet, vil kunden motta sin bestillingsreferanse fra leverandøren.

Nemnda har blitt informert om at Lowcostholidays.no ikke kan garantere prisen for flybilletten i bestillingsøyeblikket. Årsaken til dette er at de ikke eier flyselskapene og selv om systemet oppdateres ofte, kan det skje at flyselskapene endrer prisen i det samme øyeblikk som reisen blir bestilt. Dette fremgår av vilkårene.

Lowcostholidays.no forsøkte å kontakte klager om dette. Den 29. desember etterlyste klager sin bestillingsbekreftelse og Lowcostholidays.no informerte klager om prisen på flybilletten. Klager ønsket ikke å betale mer for flybilletten enn det hun allerede hadde betalt og Lowcostholidays.no betalte tilbake prisen for flybilletten.

Når det gjelder hotellrommet, viser de til sine vilkår hvor følgende fremgår:

4.4 En juridisk bindende kontrakt vil videre opprettes mellom deg og tredjeparts leverandørene av innkvarteringen eller andre reiseprodukt du har bestilt. De viktigste vilkårene og betingelsene til våre leverandører, finner du i lenkene oppført i avsnitt 9.1.

Lowcostholidays.no kan ikke se at klager har rett til prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra lowcostholidays.no.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Lowcostholidays svar til klager at selskapet egentlig ikke anser at den virksomheten selskapet driver faller inn under pakkereiseloven. Det hevdes at selskapet kun opptrer som agent eller mellommann på vegne av kundens leverandører. Selskapet anser seg derfor ikke erstatningsansvarlig hvis prisen på en flyreise går opp etter at kunden har betalt, men før reisetidspunktet.

Det er etter nemnda vurdering ikke tvilsomt at den type sammensatt produkt som selges av Lowcostholiday faller inn under pakkereiselovens område. I pakkereiseloven § 1-1 - Anvendelsesområde, heter det:

Loven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise.

Pakkereiseloven § 1-2 omhandler lovens ufravikelighet, det vil si at den ikke kan fravikes til skade for kunden.

Pakkereiseloven § 2-1 definerer pakkereise:

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inkluderer minst to av følgende elementer

Nemnda finner det ikke tvilsomt at Lowcostholiday har solgt et sammensatt produkt, i og med at kunden betalte flybillett og hotell samlet. Arrangøren kan ikke øke prisen på en flyreise som allerede er betalt, kort tid før reisen skal gjennomføres.

Etter at Lowcostholidays fremsatte krav om høyere pris for flybilletten, ønsket klageren å avbestille turen, men fikk beskjed om at hotellet ikke kunne avbestilles. Hun valgte da

å avbestille flybilletten, og bestilte på egen hånd ny flybillett. Slik nemnda ser saken har Lowcostholidays ikke overholdt den inngåtte avtalen. Klageren har da krav på å få erstattet de ekstraavgiftene hun ble påført ved dekningskjøpet. Pakkereisenemnda presiserer at en reisearrangør ikke kan presentere kundene for avtalevilkår som strider mot pakkereiselovens ufravikelige regler.

Pakkereisenemnda finner etter dette at klageren har krav på å få erstattet merutgiftene til ny flybillett, kr 1.305,75.

Etter omstendighetene kan nemnda ikke se at klageren bør tilkjennes noen godtgjørelse ut over merutgiftene, idet nemnda ikke kan se at kunden er påført vesentlig ulempe.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerens ekstraavgifter på kr 1.305,75, erstattes av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.