

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris grunnet manglende informasjon rundt mulighet for navnebytte i forbindelse med eventuell avbestilling av reisen.

### Dato

24.08.2015

### Saksnummer

198/14P

### Tjenesteyter

lowcostholidaysno

### Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris grunnet manglende informasjon rundt mulighet for navnebytte i forbindelse med eventuell avbestilling av reisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise for tre personer til Mallorca, inkludert flybilletter og opphold på hotell med all inclusive. Avreisen skulle være 25. juli, men da det så ut til at de ikke kunne reise likevel tok klager kontakt med Lowcostholidays den 22. juli for å få informasjon om hvilke muligheter som forelå for navnebytte slik at han kunne selge eller gi bort reisen til andre.

Han fikk da beskjed om at det ikke var mulig å endre navn på hotellgjestene. Det ble ikke opplyst om muligheten for å endre flybillettene. Denne informasjonen fant klager selv. Hos Ryanair fikk klager beskjed om at de kunne gjøre et navnebytte på flybillettene mot et gebyr. Klager kontaktet Lowcostholidays flere ganger, både pr. telefon og e-post, for å få svar på hvorfor et navnebytte ikke var mulig på hotellet og skrev til slutt at han ville klage saken inn for Pakkereisenemnda.

Etter dette tilbød Lowcostholidays dem muligheten for å bytte navn på hotellbestillingen mot en avgift på kr 350. Da denne informasjonen kom den 23. juli og tett på avreisetidspunktet var det veldig vanskelig å finne personer som kunne reise. Manglende informasjon førte til at klager ikke fikk muligheten til å selge reisen til noen andre, alternativt gi den bort. De måtte derfor benytte reisen selv.

Klager krever full refusjon av reisens pris grunnet manglende informasjon rundt mulighet for navnebytte i forbindelse med eventuell avbestilling av reisen.

### Lowcostholidays har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av sin reise fikk klager, både via e-post og tilsendte reisedokumenter, informasjon om at han hadde inngått en kontrakt direkte med flyselskapet og at eventuelle

endringer måtte tas med flyselskapet. Hvordan dette gjøres og hvor man skal henvende seg fremgår av reisedokumentene. På første side står det at ingen endringer i bestillingen er mulig innenfor 7 kalenderdager før avreise. Videre vil enhver endring medføre en endringsavgift pluss eventuelle avgifter som ilegges av leverandørene.

På flyinformasjonen som klager fikk står det informasjon om hvor og hvordan man gjør endringer i flybestillingen med Ryanair. Videre er det samme sted en henvisning til Lowcostholidays nettsider der eventuelle påfølgende endringer i hotell eller transfer bestillinger kan gjøres.

Lowcostholidays finner ikke grunnlag for refusjon av reisens pris. For øvrig bemerker Lowcostholidays i brev av 2. september 2014 at de «ikke lenger er medlem af reisenemnda og var det ikke på det tidspunkt af denne bestilling».

### **Nemnda bemerker:**

Innledningsvis bemerker nemnda at det ikke er valgfritt for en reisearrangør som opererer i Norge med norsk nettadresse å følge norsk preseptorisk lov.

Pakkereiseloven er en tilpasning til EUs direktiv av 13. juni 1990 om pakkereiser. Direktivet er et minimumsdirektiv som gjelder i hele EU og EØS-området. Direktivet regulerer rettsforholdet mellom kjøperen av en pakkereise og reisearrangøren eller formidleren. Direktivet inneholder bestemmelser om avtalens innhold, inngåelse og oppfyllelse, herunder bestemmelser om endringer i avtalen, om mislighold, reklamasjon mv.

I vår sak ble reisen bestilt den 6. juli 2014. Avreisedato var 25. juli 2014. Nemnda legger til grunn at klageren den 22. juli underrettet arrangøren om at han gjerne ville selge reisen dersom det ikke var mulig å avbestille den. Klageren ba videre om å få opplyst hvordan man skal gå fram.

Samme dag svarer arrangøren i første omgang at det ikke kan gjøres endringer fordi det er mindre enn syv dager til avreise. Dette standpunktet blir imidlertid etter klage endret dagen etter. Klageren blir da bedt om å ta kontakt med Ryanair.

Hvis flyselskapet går med på å endre navnene på billettene, vil arrangøren mot et gebyr på kr 350, endre navn på hotellbestillingen. (I medhold av alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.4 må endringsgebyret ikke overstige kr 300.)

Pakkereiseloven § 4-4 gir regler for overdragelse av en pakkereise. Det er tre vilkår. Den nye reisende må godkjennes av arrangøren, transportøren må være villig til å endre navnene på billettene og forespørselen må fremsettes i rimelig tid før reisen tar til.

Nemnda finner at forespørselen om å få overdra pakkereisen er fremsatt på et svært sent tidspunkt i forhold til avreisedatoen. Forespørselen kom kun tre dager før avreise, og det ble ikke oppgitt navn på eventuelle nye reisende.

Reklamasjonsnemnda kan etter en samlet vurdering ikke anbefale at det blir utbetalt noen erstatning, idet nemnda finner at kravet om samtykke til overdragelse av pakkereisen i dette tilfellet ikke ble fremsatt i rimelig tid før avreise. Dette fremgår også av dokumentene som klager har mottatt av arrangøren. Allerede dagen etter at den første forespørselen ble fremsatt, den 23. juli kl. 10.18, mottok klageren en mail fra arrangøren hvor det fremgår

at arrangøren var villig til å medvirke til en overdragelse hvis Ryanair var villig til å endre flybillettene. Slik nemnda forstår de fremlagte dokumenter, var en endring ikke lenger av interesse for klageren på dette tidspunkt, fordi det ble vanskelig å finne noen som kunne reise på så kort varsel.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir utbetalt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*