

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om svar på hvorfor reisearrangøren har endret flyselskap og flytider, samt krav om dekning av ekstra utgifter som følge av manglende transfer flyplass-hotell, utgifter til telefonsamtaler, ekstra kostnader på grunn av endret hotell m.m.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

115/14P

Tjenesteyter

Go Syden

Saken gjelder:

Krav om svar på hvorfor reisearrangøren har endret flyselskap og flytider, samt krav om dekning av ekstra utgifter som følge av manglende transfer flyplass-hotell, utgifter til telefonsamtaler, ekstra kostnader på grunn av endret hotell m.m.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde den 08.02.14 bestilt en reise fra Bergen til Kreta med Norwegian som flyselskap og gunstige reisetider i forhold til reisevei til/fra Flesland, avreisetiden fra Kreta i forhold til utsjekkingstiden på hotellet og avtalt ferie med arbeidsgiver. Den 16.05.14 mottok de en e-post med beskjed om endret flyselskap og reisetider. Klager sendte en e-post og ba om en forklaring dette, men fikk ikke svar. Klager sjekket så selv med Norwegian og de kunne fortelle at det ikke var noen endringer i deres reisetider til Kreta. Klager purret på Go Syden og den 21.05.14 fikk han svar om at en slik endring hadde de som reisearrangør rett til å gjøre.

På nettsidene til Go Syden fant klager at reisen de hadde kjøpt fremdeles lå ute til salgs med de opprinnelige reisetidene med Norwegian. Klager krevde så kompensasjon, eventuelt mulighet til å kansellere reisen, da endringene i reisetidene medførte en betydelig ulempe for ham og hans reisefølge. Klager mottok ikke svar på sine henvendelser med spørsmål om han kunne få en forklaring på endringene.

De reiste så til Kreta og i ettertid har de sendt en tilbakemelding til Reklamasjonsnemnda for pakkereiser der de oppsummerer ytterligere problemer ved at de ikke fikk transfer fra flyplassen til hotellet som bestilt, ikke det hotellet de hadde bestilt og at de opplevde frustrasjon over å aldri komme i kontakt med reisearrangøren til tross for gjentatte oppringninger.

Klager krever en forklaring på endringene som ble gjort i reiseopplegget og en erstatning for ekstra utgifter knyttet til transfer, telefonsamtaler og som følge av at de fikk et annet hotell enn bestilt.

Go Syden har i det vesentlige anført:

Saken ble sendt Go Syden den 26.05.14 med en frist på 3 uker for å avgi tilsvar til Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Go Syden har ikke svart på henvendelsen.

Klager reiste og har i ettertid sendt en tilbakemelding til nemnda som er videresendt til Go Syden den 18.06.14. Heller ikke denne er kommentert fra reisearrangøren.

Til klager har Go Syden sendt en e-post den 21.05.14, der de bekrefter de nye reisetidene med SAS og nye reisedokumenter sendes separat. De forbeholder seg retten til å endre flytidene og beklager at dette har skapt ulemper for klager.

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.

Reklamasjonsnemnda har merket seg at det i arrangørens betingelser fremgår at den reisende må finne seg i at arrangøren må endre flyselskap av årsaker som er utenfor arrangørens kontroll. Det fremgår videre at arrangøren ikke er forpliktet til å informere om slike endringer.

Reklamasjonsnemnda legger da til grunn at siste setning som er referert ovenfor nødvendigvis må medføre at endringen ikke vil føre til endrede avgangstider for den reisende. I motsatt fall gir informasjonen ingen mening.

Klageren anfører at arrangøren har endret flytider, flyselskap, ikke har sørget for transfer mellom flyplass og hotell og at klagerne ikke fikk det hotellet de hadde bestilt.

Reklamasjonsnemnda har satt frist for kommentarer fra Go Syden, men har ikke mottatt kommentarer innen fristen. Etter dette legges klagerens fremstilling til grunn.

Det fremgår av klagerens fremstilling at det var meget ubeleilig at avgangstiden ble endret. Klageren undersøkte forholdet, og fant at det Norwegian-flyet han og ektefellen opprinnelig hadde billetter til, fremdeles skulle gå etter planen.

Det er derfor uforståelig hvorfor billettene ble endret til en charterflyvning som ble operert av SAS. Under enhver omstendighet er dette etter nemndas syn ikke en endring som måtte foretas så lenge den opprinnelige flyvningen ikke var endret eller kansellert. Den eneste fornuftige forklaringen på endringen som nemnda kan se, må være at billettene med charterflyet var billigere slik at arrangøren tjente mer på klagerens allerede betalte reise.

To dager før avreise fikk klagerne en e-post om at det var blitt problemer med det hotellet som var bestilt. Arrangøren tilbød et hotell i nærheten, uten at navn ble oppgitt. Hvis dette ikke ble akseptert, fraskrev arrangøren seg ansvaret for mangler ved hotellet. Klagerne ga tilbakemelding slik de ble bedt om, men mottok intet svar fra arrangøren, slik at ved avreise visste de ikke hvor de skulle bo.

Da klagerne landet i Chania var det ikke arrangert med transfer som de hadde forhåndsbetalt for. Da de kom frem til det hotellet de hadde bestilt, var dette stengt. Det var ikke mulig å få et alternativt hotell i nærheten fordi resepsjonene var stengt på dette tidspunktet på kvelden. Ved hjelp av en taxisjåfør fant de til slutt et hotell i Chania by. Klokken var da blitt 03.00. Hotellet lå langt fra stranden, hadde ikke basseng og ikke minikjøkken slik de hadde bestilt og betalt for.

De måtte bytte rom under oppholdet.

Det var umulig å komme i kontakt med arrangøren før deres datter i Norge oppnådde kontakt. Etter dette ble de oppringt 12. juni - 2 dager før hjemreise - med tilbud om å bytte hotell. Det tilbudet godtok de ikke.

Det siste som ikke fungerte var taxi hjemreisedagen. Det viste seg at returtransporten var bestilt av Go Syden til det tidspunkt som passet med Norwegian-flyets avgang og ikke med flyavgangen til det charterflyet Go Syden hadde booket klagerne om til.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner å måtte legge til grunn at klagerne ikke har fått det de har inngått bindende avtale med arrangøren om. Nemnda kan ikke se at det er gitt noen forklaring på hvorfor Norwegian-billettene ble kansellert.

Det er ikke gitt noen forklaring på hvorfor arrangøren ikke evnet å gi den bestilte taxien i Chania beskjed om at arrangøren selv hadde sørget for andre ankomst- og avgangstider. Det er ikke gitt noen forklaring på hvorfor klagerne ikke fikk oppgitt nytt hotell før de reiste fra Norge, og det er ikke gitt noen forklaring på hvorfor ingen kontaktet klagerne mens de var på reisemålet eller hvorfor det ikke var mulig å oppnå kontakt med arrangøren før klagernes datter lykkes med dette fra en telefon i Norge.

Etter nemndas syn det om er levert av en slik karakter at klagerne bør få et prisavslag på 80% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 80% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.