

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Roma, 3. - 6. desember 2010. Krav om prisavslag samt erstatning av utgifter som følge av endret avreisetidspunkt.

### Dato

..

### Saksnummer

5/11

### Tjenesteyter

Berg Hansen Reisebureau

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Berg Hansen Reisebureau**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr 10.252**

### Saken gjelder:

Reise til Roma, 3. - 6. desember 2010. Krav om prisavslag samt erstatning av utgifter som følge av endret avreisetidspunkt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen mottok klager bekreftelse 26. august med navn, flytider og hotell. Den 27. august mottok han bekreftelse per deltaker og sjekket at navnene stemte. Siden det ikke fremgikk av overskriften på mailene klager fikk 27. august at det var en endring av bekreftelse klager fikk dagen før, registrerte ikke klager at flytiden var endret på utreise fra 0925 til 0835.

På bekreftelsen klager forholdt seg til, står det at klager vil få egen bekreftelse fra Norwegian. Den mottok klager 26. august. Etter dette har klager ikke fått noen endringsmelding fra Norwegian.

Klager måtte kjøpe nye billetter til kr 8.296. Disse utgifter kreves erstattet.

Klager krever videre et prisavslag på 25 %.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Berg-Hansen har i det vesentlige anført:

Reisen til Roma ble bestilt på internett. All informasjon vil da gå til oppgitt e-post adresse. Det forventes at kunden leser all e-post som blir sendt nøye og ikke bare antar at det den samme informasjon som er gitt tidligere.

Informasjon om endringen ble gitt i mail 27. august 2010. Det er i mailen skrevet tydelig med blokkbokstaver at det er endringer på utreisen og at selve reiseruten har ny og korrekt tid.

Det stilles ingen krav om at endringen skal aksepteres av den reisende, selv om Berg-Hansen selvfølgelig ser fordelene i de tilfeller informasjonen ikke leses så nøye som forventet.

Berg-Hansen finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav

### **Nemnda bemerker:**

Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen at «Husk å sjekke din e-post fra nå og fram mot avreisetidspunktet for evt. oppdateringer». Det fremkommer også at Berg-Hansen tar forbehold om endringer av flytider, og at man vil få beskjed om endringer så snart som mulig. Dette er et forbehold de fleste turarrangører og flyselskap tar.

Nemnda anser dette kjent, og legger til grunn at klager innen visse rammer måtte akseptere endret avgangstid. Avgangstiden ble i dette tilfellet endret med 50 minutter. Dette ligger innenfor det akseptable.

Turarrangør/formidler skal snares mulig opplyse om forhold han forstår eller bør forstå, har betydning for den reisende, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1. Endring av avreisetiden må det informeres om. Nemnda legger til grunn at Berg-Hansen har informert om dette i e-post av 27. august 2010.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, peker på at informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon. Manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Flertallet er av den oppfatning at det av denne grunn må stilles strenge krav til informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Turarrangør bør videre forsikre seg om at informasjonen er mottatt/forstått.**

Etter flertallets vurdering er det ikke tilstrekkelig kun å sende en e-post eller et brev om en slik endring. Turarrangør må i tillegg forsikre seg om at beskjeden er mottatt og akseptert. Det hender at brev ikke kommer frem. Det samme gjelder for e-post, som kan bli stanset av for eksempel kundens spamfilter.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Berg-Hansen må lastes for mangelfull informasjon i dette tilfellet, og anbefaler at Berg-Hansen erstatter klagers utgifter til nye billetter. Til fradrag går eventuelt tidligere utbetalt beløp.

Flertallet bemerker avslutningsvis at flere flyselskap, herunder Norwegian, har klare rutiner der de krever bekreftelse av enhver endring i flytidene.

Etter det nemnda er kjent med varsler også enkelte store turarrangører om fremskutt avreise per telefon. Et slikt system/praksis er således håndterbar.

## **Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, er av den oppfatning at**

Berg-Hansen ikke kan lastes for mangelfull informasjon i dette tilfellet. Mindretallet viser til at det fremgår klart av bestillingsbekreftelsen at endringer kan forekomme, og at det vil bli informert om endringer per e-post. Endringsmelding er sendt, og klager har åpnet denne. Det kan etter flertallets vurdering ikke gå ut over Berg-Hansen at klager ikke har lest informasjonen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Berg-Hansen erstatter klagernes utgifter til nye billetter. Til fradrag går eventuelt tidligere utbetalt beløp.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*