

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder eget flysete for barn på 2 år.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

138/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 8634

Saken gjelder:

Saken gjelder eget flysete for barn på 2 år.

Klager anfører at hun hadde betalt for to personer. Ved innsjekking fikk hun bare ett flysete og måtte starte flyturen med datteren på 2 år på fanget.

Kabinpersonalet løste etter hvert problemet. Klager tok kontakt med Detur for å forhindre det samme på hjemturen. Dette ble lovet, men hun ble likevel belastet kr.500,- for dette, noe som det senere ble ordnet opp i. Til tross for at hun hadde saken tatt opp med Detur for å unngå det samme på hjemturen, var det heller ikke da reservert plass for barnet. Også nå ble det ordnet opp i forholdet.

Detur har beklaget forholdet, som det sies at skyldtes at barnet var registrert som «infant» fordi det var registrert feil fødselsdato. Detur har tilbudt kr.500,- i rabatt ved ny reise, men har avslått annen kompensasjon da situasjonen startet «ved at man har ført inn feil fødselsdato».

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

At det ikke er reservert plass til begge passasjerer som det er betalt for, er en mangel ved reisen som i utgangspunktet gir grunnlag for prisavslag.

Nemnda forstår Deturs svar slik at de mener klager var skyld i feilregistreringen. Nemnda har ikke grunnlag for å ta standpunkt til det, men vil påpeke at i og med at det var betalt for to passasjerer, skulle to seter ha vært stilt til disposisjon uansett hvilken fødselsdato som var registrert.

Når det gjaldt hjemturen, hadde klager uttrykkelig tatt opp dette i forkant uten at Detur hadde ordnet opp i forholdet før innsjekking.

Den mangel som forelå, ble i og for seg avhjulpet ved at kabinpersonalet ordnet det slik at klager og hennes barn fikk to seter begge veier.

Situasjonen ved begge innsjekkinger medførte imidlertid ubehageligheter for klager. Etter pakkereiseloven § 6-4 kan en kunde tilkjennes en godtgjørelse selv om det ikke er lidt økonomisk tap dersom mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe.

Nemnda finner at klager bør få en kompensasjon på kr.1.000,- for det ubehag situasjonen medførte.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.