

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om høyere prisavslag ved kansellering av flydelen av en pakkereise med charterfly.

Dato

28.03.2019

Saksnummer

2018-04737

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for totalt syv personer med innkvartering i en tre-romsleilighet og i en ett-romsleilighet på Compostela Club, Playa de Las Americas, Tenerife, fem i perioden 25.12.2018 - 08.01.2019 og to fra 01.01.2019 - 08.01.2019. Totalpris kr. 46.865.

Det ble gitt beskjed om kansellering av reisen med Thomas Cook Airlines DK1553 fra Oslo til Tenerife den 17.09.2018 klokken 13:10.

Klager anerkjenner Vings rett til å kansellere flyet, men reagerer på at Ving kun tilbyr refusjon av kr. 7.000 når flyreisen og hotell kostet over kr. 44.000. Klager valgte å beholde hotellrommene og kjøpte nye ruteflybilletter med Norwegian til totalt kr. 25.000.

Klager har ikke fått noen god forklaring på hvorfor det tilbudte prisavslaget var så lavt.

Følgende krav er oppgitt til nemnda: "Prisavslag lik kostnaden ved fly som Ving sparer seg".

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av manglende etterspørsel valgte Ving å kansellere alle tirsdagsavganger til Tenerife for vintersesongen 2018/2019.

Klager skulle opprinnelig reise den 25.12.2018. Ving informerte klager om kansellert avgang ved brev som ble sendt per e-post 17.09.2018.

Ving hevder at de har overholdt sine forpliktelser i henhold til pakkereiseloven pkt. 6.1. og informert klager over tre måneder før avreise og godt innenfor fristen på 30 dager.

Ving viser til: "6. ARRANGØRENS RETT TIL Å KANSELLERE ELLER ENDRE REISEN UTEN ERSTATNINGSPLIKT

6.1. For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Fristen må ikke settes kortere enn 30 dager før avreisedøgnet starter. For reiser av spesielt kort eller lang varighet, eller av spesiell karakter, kan likevel andre frister settes, jfr pkt. 5.2.. Frister som avviker fra normalfristen på 30 dager skal være blitt fremhevet spesielt tydelig i avtalevilkårene for å kunne påberopes av arrangøren.

Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Arrangøren plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig."

Ving har også søndagsavganger til Tenerife i samme periode og klager fikk tilbud om å endre til denne avreisedagen eller til en annen valgfri pakkereisereise med Ving, med et prisavslag på kr. 1.000 per person i ordinær seng og kr. 500 per person i ekstraseng på den nye reisens pris. Dersom annen avreisedag eller annen reise ikke var et alternativ, ville klager ha fått muligheten til å avbestille reisen og få full refusjon av innbetalt beløp.

Klager ønsket å bestille «kun hotell» for så å bestille ruteflybilletter på egen hånd. Ving oppga prisen på «kun hotell». Dette aksepterte klager og bekreftet at de ønsket hjelp til å endre reisen.

Ving refunderte det resterende beløpet til klager. Senere har klager kontaktet Ving og ønsket refusjon for ruteflybillettene, noe som ikke var en del av avtalen.

Ved at Ving kansellerer en hel flyserie til et reisemål påvirker dette også avtalene med hotellene som ikke alltid gir Ving samme priser på «kun hotell» utenfor deres ukentlige program.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for å refundere klagers kostnader til ruteflybilletter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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.

Pakkereiseloven § 3-3 første ledd inneholder regler om at arrangøren før avtalen inngås skal gi kunden informasjon om avtalevilkårene. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

Klageren bestilte allerede januar 2018 en pakkereise til Tenerife i jule- og nyttårshelgen 2018/2019. 17. september 2018 fikk han skriftlig melding om at reisen måtte kanselleres. Årsaken til dette var at tirsdagsflyvningene til Tenerife hadde solgt dårlig og derfor ble kansellert. Klageren fikk tilbud om å reise på søndag da disse flyvningene ble opprettholdt. Han fikk videre tilbud om en valgfri pakkereise med et prisavslag på kr. 1.000 per person i ordinær seng og kr. 500 i ekstraseng. Siste alternativ var å avbestille reisen mot å få refundert det som var innbetalt.

Klageren valgte å bestille "kun hotell" gjennom Ving, og å bestille flybilletter med Norwegian, noe som ble mye dyrere enn den opprinnelige turen, da beløpet som ble refundert kun var kr. 7.000.

Nemnda bemerker at det ikke er umiddelbart innlysende at Ving har betalt mer til hotellet etter at tirsdagsflyvningene ble kansellert. For hotellet må det være irrelevant med hvilket flyselskap gjestene kommer til Tenerife. Nemnda kan derfor ikke se at det burde påvirke prisene. Nemnda finner det videre sannsynlig at hotellet benyttes til de gjestene som reiser med søndagsflyvningene.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to reiselivsrepresentantene, legger avgjørende vekt på at klageren fikk oppgitt prisen han måtte betale for hotelldelen av pakkereisen og at han godtok prisen med kunnskap om hva han ville få refundert. Da har han inngått en ny avtale med selskapet på de vilkårene som fremgikk.

Flertallet kan da ikke se at klageren har krav på å få oppgitt hva arrangøren betalte til hotellet. Slike opplysninger kan være sensitive i forhold til andre arrangører.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, mener at klageren hadde grunn til å forvente at prissettingen på flybillettene var høyere, og mener at arrangøren måtte ha dokumentert at dette var reelt. Mindretallet er uansett usikker på om klageren var klar over hvor lite han ville få tilbake av det som var innbetalt når han beholdt hotelldelen av

pakkereisen. På grunn av usikkerhet om dette finner disse medlemmer at det er tvilsomt om det ble inngått noen avtale. Tvil på dette punkt må komme klageren til gode.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets votum.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne gi klageren medhold.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)