

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder erstatningskrav etter endret flytid.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

302/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 5

### Reisens pris: 24.165,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder erstatningskrav etter endret flytid.

### Klager anfører at de allerede i februar bestilte reisen til Mallorca.

Oppgitt avgangstid fra Gardermoen var 4. september kl.1755.

Da de skulle sjekke inn der, hadde flyet gått allerede ved 7-tiden om morgenen.

Dette hadde de ikke fått beskjed om. Etter kontakt med Ving reiste de med et rutefly neste dag. Avreisen fra hotellet skulle ha vært om kvelden 11. september med ankomst Gardermoen kl.0210 12. september. Avreisen ble i stedet om morgenen med ankomst kl.1535 den 11. september.

Resultatet ble at de mistet 2 av 6 dager på Mallorca. Dette er Vings feil som ikke forvisset seg om at endringen ble meddelt reisefølget.

Ving hadde mobilnummeret til reisefølgets kontaktperson og e-post adresse.

**Ving har anført at det opprinnelige flyet ble kansellert den 14. mai på grunn av for få gjester. De påmeldte fikk i stedet plass på Vings fly på samme avreisedag på morgenen. Brev om dette og ny bekreftelse som inneholdt nye rutetider ble sendt 14. mai. Den 19. juli ble det sendt ut reisebevis/billett som også inneholdt nye avgangstider. Endelig billett ble sendt ut 1. august. Alle dokumenter ble sendt samme mailadresse som var**

**angitt ved bestillingen. I den første bekreftelsen som ble sendt etter bestillingen er det også oppgitt at flytidene er foreløpige.**

#### **Nemnda bemerker:**

Uenigheten i saken gjelder spørsmålet om Ving har varslet de reisende om de endringene i rutetidene som fant sted den 14. mai - nesten 4 måneder før avreise.

Ut fra den dokumentasjon som er fremlagt må nemnda legge til grunn at Ving har sendt informasjon til den e-post adresse som bestilleren hadde oppgitt ved bestilling av reisen og som den opprinnelige bekreftelse også ble sendt til samme dag som reisen ble bestilt. Til denne adresse ble informasjon om endringen sendt 14. mai og påminnelse om forfall sendt 19. juli. Til samme adresse ble endelig billett sendt 1. august.

Etter nemndas syn har Ving gitt tilstrekkelig informasjon og det er ikke grunnlag for krav om erstatning eller prisavslag.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, 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.*