

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder endring av flytider til Sharm el Sheikh.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

42/13P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 12.580,-

Tidsrom: 170213 - 240213

Saken gjelder:

Saken gjelder endring av flytider til Sharm el Sheikh.

Klager anfører at han 7. januar bestilte reise med avgang 17. februar og hjemreise 24.februar med ankomst Oslo kl.1200. Tidspunktene ble senere endret slik at ankomst Oslo ble kl.2145. Endringen ble bestemt 8. februar, men klager fant ut dette først 13. februar. Han fikk verken sms eller e-post om endringen.

Han krever dekket ekstrakostnader for nye togbilletter for hjemreisen til Oppdal.

Detur har anført at flytider kan endres helt frem til avreise.

Endringer gjøres av flyselskapet og Detur bare videreformidler informasjonen.

På klagers bestilling er det notert at en reisekonsulent ringte klager 8. februar.

Samme dag ble det sendt sms til ham. E-post om endringen ble også sendt samtlige gjester med informasjon om at de som ønsket det, kunne kansellere reisen med full refusjon av innbetalte beløp.

Nemnda bemerker:

Pakkereiseloven § 4-5 fastsetter at avtalevilkårene i en pakkereise bare kan endres til ulempe for kunden hvis adgangen til dette klart fremgår av avtalen.

I slike tilfeller skal turarrangør snarest mulig underrette kunden.

Av Deturs reisebetingelser fremgår at ved eventuell forsinkelse/endring benyttes Detur SMS som kommunikasjonsmiddel ved å informere om endret flytid eller forsinkelse.

Nemnda finner at dette er et tilstrekkelig klart forbehold om endringer.

Ut fra den dokumentasjon som foreligger legger nemnda også til grunn at Detur har gitt god nok informasjon. Antagelig var årsaken til at kommunikasjonen ikke nådde ham, at hans mobiltelefon var sperret for enkelte anrop.

Nemnda legger til grunn at Deturs forbehold om endringer var gyldige og at de har gitt tilfredsstillende beskjed. Resultatet av endringene ble imidlertid at klager måtte kjøpe nye togbilletter da de han hadde kjøpt samtidig med bestillingen av reisen ikke kunne byttes inn. Selv om Detur ikke er å bebreide for det som har skjedd, må de likevel være ansvarlig for klagers påregnelige tap som følge av ruteendringene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager refunderes kr.798.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.