

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til nye billetter og ekstra overnatting som følge av ruteendring.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

98/14P

Tjenesteyter

Nordmanns-Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter til nye billetter og ekstra overnatting som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes mann tok kontakt med Nordmanns-Reiser første gang i januar 2013. De traff dem på en reiselivsmesse i Stavanger og de ga inntrykk av å være den beste reisearrangør til USA. Bakgrunnen for deres ønske om å reise til California var at sønnen deres studerte der og de ønsket å besøke ham, foreta en rundreise og reise sammen med ham hjem igjen.

Etter en del kontakt - både skriftlig og muntlig - bestemte de seg for å akseptere et tilbud fra Nordmanns-Reiser med utreise fra Stavanger 20.06.13. De fikk imidlertid tilbakemelding fra Nordmanns-Reiser at denne bestillingen ikke kunne gjennomføres på grunn av fullt fly. De ble anbefalt å reise dagen før, både fordi det ga dem en dag ekstra i San Francisco, og fordi billetten var kr 400 billigere. Dette aksepterte klager, og de fikk bekreftelse av Nordmanns-Reiser som understreket at alt var i orden. Klager betalte flybilletten til Hawaii for sin sønn og depositum for øvrige del av reiseopplegget.

Den 21.03.13 mottok de en mail fra Nordmanns-Reiser om at det var oppstått en ruteendring og de ble gitt valget mellom avbestilling av reisen eller ny reiserute.

Den nye reiseruten innebar at de måtte reise dagen før samt overnatte på Heathrow.

De valgte å aksepterte den nye reisen, selv om det medførte lengre varighet og den var mye dyrere. De ville vente med å sende klage til Nordmanns-Reiser til etter at reisen var gjennomført for ikke å risikere at de mistet hele reisen.

Etter hjemkomsten kontaktet klager igjen Nordmanns-Reiser for å få refundert de ekstra kostnadene. Da la Nordmanns-Reiser skylden på British Airways. Hensikten med å benytte et profesjonelt reisebyrå for bestilling av klagers reise var nettopp å være forsikret om at bestillingen ble gjort på en sikker og betryggende måte. Nordmanns-Reiser anbefalte klager

spesielt å booke denne avgangen, siden det var en fleksibel billett som var mulig å endre uten ekstra kostnader.

Da kan ikke Nordmanns-Reiser belaste klager for ekstrakostnader ved ny billett. Ekstrakostnadene beløp seg til kr 6.470 for 2 personer inkludert ekstra hotell i London. I henhold til klagers korrespondanse med Britisk Airways har Nordmanns-Reiser ikke overholdt fristen for å utstede billettene.

Det er således Nordmanns-Reiser som har gjort en feil. Klager overholdt sin del av avtalen med hensyn til betaling og må holdes skadesløs.

Der var i tillegg mye feil i korrespondansen fra Nordmanns-Reiser underveis i bestillingsprosessen, og de hadde innrapportert feil statsborgerskap på klager, til tross for at hun hadde sendt korrekt informasjon til dem. Hadde klager ikke selv oppdaget dette kvelden før avreise var hun blitt nektet innreise til USA.

Klager krever at Nordmanns-Reiser erstatter klagers utgifter til nye billetter og ekstra overnatting i London med kr 6.470.

Nordmanns-Reiser har i det vesentlige anført:

Klager fikk oppgitt en pris for gjennomgående billetter Stavanger - San Francisco og videre til Hawaii i en og samme billett. Kunden aksepterte og betalte depositum den 08.02.13. Den 28.02.13 kom flyselskapet med en ruteendring fra London til San Francisco der avgangen ble flyttet fra kl. 14.15 til 14.00. Dette medførte at minimumstiden for flybytte ble for kort og det var dermed ikke lenger en gyldig reise. Nordmanns-Reiser tilbød klager en alternativ reise, men til høyere pris. I alternativet som ble gitt var det tatt hensyn til at klager hadde en annen billett til sin sønn som det måtte samkjøres med. Klager betalte, og dermed aksepterte, ny pris som følge av ruteendring fra flyselskapet.

Flyselskapet British Airways sendte beskjed gjennom det globale distribusjonssystemet (GDS) om ruteendringer, både på reisen Stavanger - London og London - San Francisco. Etter å ha mottatt meldingen om at reisen ikke lenger var gyldig, måtte Nordmanns-Reiser rydde opp i bestillingen for å unngå gebyr. Klager hadde også mulighet, fra beskjed om endring ble gitt, til å kansellere reisen.

Både opprinnelig billett og alternativ reise var booket som en turoperatorpris med billetteringsfrist 28 dager før avreise.

Det vises til Nordmanns-Reisers betingelser vedlagt kundens tilbud og bekreftelse, pkt. 8 Ansvar:

«I tilfelle annullering/forandring av rutenett, overbooking av hotell, eller fly har Nordmanns-reiser intet ansvar for ekstra utgifter eller erstatning. Nordmanns-reiser vil gjøre sitt ytterste for å finne lignende alternativ som er akseptabel for gjestene i henhold til gjeldende regler for flyreise ev. hotell.»

Alle priser som er oppgitt, enten over telefon eller skriftlig, er gitt med forbehold om eventuelle endringer opp eller ned. Nordmanns-Reiser er ansvarlig for en pris kun når beløpet er innbetalt og billett eller kupong er skrevet.

Det vises også til betingelsenes pkt.3a Priser:

«... ..Prisen som er oppgitt kan bli justert opp eller ned dersom det i tiden mellom avtaleinngåelse og avreise skjer endringer i transportomkostninger.....»

Total pakkepris ble økt med opprinnelig flypris u/skatt fra kr 7.090 til kr 8.390, dvs en differanse på kr 1.300 per person + ekstrakostnad for hotell kr 890 = kr 3490. Dette er langt under 10 % av den opprinnelige pakkens totale pris på kr 52.925 og dermed i henhold til regler for prisøkning. Beskjed om prisøkning ble gitt klager pr mail 21.03.13 og i god tid før pakkereisens start 19.06.13.

Nordmanns-Reiser kan ikke se at de er erstatningsansvarlig for prisdifferansen grunnet ruteendring før billett er betalt i sin helhet og avviser dermed krav om dette.

Nemnda bemerker:

Spørsmålet i saken er hvorvidt Nordmanns-reiser har forholdt seg slik som anført av British Airways og klageren, nemlig at de ikke har overholdt såkalt «ticketing deadline» og dermed forårsaket at kundenes billetter ble kansellert slik at en ruteendring - som førte til at billettene ble dyrere samt til at klagerne måtte overnatte på Heathrow - ble belastet kundene og ikke flyselskapet.

Etter å ha gjennomgått den vedlagte korrespondansen legger nemnda til grunn at det den 7. februar 2014 ble inngått avtale mellom partene. Kundene betalte på denne dato et depositum på kr 3.000 og ordrebekreftelse med detaljerte priser ble sendt fra Nordmanns-reiser samme dato. Ordrebekreftelsen er å anse som en bekreftelse på bestillingen og er dermed bindende avtale mellom partene, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1 første ledd. 28. februar 2014 endret British Airways avgangstiden på den ønskede flyavgangen fra London til San Fransisco slik at tid til flybytte ble for kort. Den 3. mars ble bestillingen kansellert av British Airways fordi det ikke var utstedt billetter.

Nordmanns-reiser anfører at de ikke kunne utstede billetter fordi avgangstiden ble endret og reisen dermed ble ugyldig. Spørsmålet blir etter dette om Nordmanns-reiser burde ha utstedt billetter i tidsrommet 7. februar - 27. februar 2014.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at billettene burde ha vært skrevet ut og bekreftet i løpet av perioden mellom 7. februar og 27. februar for å sikre at kundene fikk det som var avtalt. Det er vanskelig å skjønne at det kan sendes ut en detaljert ordrebekreftelse med delpriser på de enkelte elementer i reisen hvis billettspørsmålet ikke er avklart. At klagerne senere fikk valg om å kansellere bestillingen da billettene viste seg å bli dyrere endrer ikke nemndas syn. Nordmanns-reiser visste at klagerne skulle møte sin sønn i San Fransisco og derfor var i en tvangssituasjon hvor de ikke sto fritt til å endre avreisedato og ferieplaner.

Det er selvmotsigelser i Nordmanns-reisers argumentasjon. På den ene siden opplyses det at reisen er booket som en turoperatørpris med betalingsfrist 28 dager før avreise. På den annen side hevdes det at prisene er gitt med forbehold om endringer opp eller ned og at Nordmanns-reiser kun er ansvarlig for prisen når reisens pris er innbetalt og billett eller kupong er skrevet.

Adgangen til å endre prisen på en bestilt reise foreligger blant annet når det er flyselskapet som endrer prisen, f.eks. når drivstofftillegget settes opp på grunn av endringer i

drivstoffprisene, kursendringer etc. De nærmere enkeltheter er beskrevet i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 3, fjerde ledd.

Prisøkningen i den foreliggende sak skyldes ikke slike forhold, men skyldes etter nemndas syn alene at Nordmanns-reiser ikke har fulgt bestillingsprosedyrene.

Hvis det er slik at Nordmanns-reiser verken kan garantere billett med flyet eller billettpris uten at billetten er fullt ut betalt, kan man etter nemndas syn ikke inngå en bindende avtale med kunden samtidig som man kun ber om innbetaling av et depositum.

Opprinnelig billettpris er oppgitt til kr 22.780 pluss kr 3.000 i innbetalt depositum, til sammen kr 25.780. Nordmanns-reiser har oppgitt av flybillettens pris økte med kr 1.300 per person og at hotellovernattingen kostet kr 890 for to personer.

Totalt blir dette kr 3.490. Nemnda finner at dette beløpet bør refunderes.

Resten av klagernes krav kan ikke sees å være dokumentert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klagerne bør refunderes de ekstra kostnadene de ble påført, nemlig kr 3.490.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.