

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning etter kansellert reise til Egypt.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

263/12

Tjenesteyter

NaturEventyr AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: NaturEventyr AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 12.195,-

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning etter kansellert reise til Egypt.

Klager bestilte i august 2012 en dykketur til Egypt med avreise 11. november.

Den 11. september kansellerte turoperatøren klagers deltagelse med den begrunnelse at en feil i bookingsystemet hadde ført til at reisen var overbooket.

Fordi klager var den sist påmeldte, ble hans deltagelse kansellert.

Klager hadde da bestilt tilslutningsreise fra Bodø.

Prisen for denne med spesialbagasje (dykkerutstyr) var kr.2.732,-.

For å redusere tapet omgjorde han billetten slik at han kunne benytte den i en annen sammenheng. Differansen utgjør kr.1.356,- som han krever dekket.

Natureventyr anfører at tilslutningsreisen ikke er en del av pakkereisen og at de derfor ikke er ansvarlig for denne. De anfører også at klager ikke skulle ha bestilt tilslutningsbilletten så tidlig og at det ikke ville ha vært noe problem å skaffe billett senere.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at turarrangørs kansellering etter inngått bindende avtale i utgangspunktet var et avtalebrudd.

At det angivelig skyldtes overboking på grunn av «feil i bookingsystemet» er uten betydning. Det følger da av pakkereiseloven § 5-3 at kunden kan kreve erstatning for sitt tap med mindre avlysningen skyldtes hindring «utenfor arrangørens kontroll og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av».

Etter Reklamasjonsnemndas oppfatning ligger ikke bookingsystemet utenfor turarrangørs kontroll. En så sentral del av en turarrangørs operasjon må turarrangøren være ansvarlig for at fungerer - og om det ikke fungerer, må ansvar følge. Nemnda vil også peke på at klager bestilte turen 11. august, fikk bekreftet telefonisk en uke senere at han var påmeldt og mottok faktura for hele turen 5. september. Fakturaen ble betalt 8. september og den 9. september mottok han detaljert reiseinformasjon fra reiseleder.

Reklamasjonsnemnda finner det underlig at en slik feil i systemet ikke ble oppdaget tidligere i løpet av denne prosessen, men finner som nevnt at turarrangør uansett må ha ansvar for sitt eget bookingsystem. Det skal også nevnes at klager først etter å ha mottatt og betalt fakturaen og etter å ha mottatt detaljinformasjon fra reiseleder bestilte sin tilslutningsbillett.

Reklamasjonsnemnda finner erstatningskravet rimelig og påregnelig og bemerker at klager har gjort sitt for å begrense tapet ved å endre billetten slik at han kunne bruke den i en annen sammenheng.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det utbetales kr.1.376,- i erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.