

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Latvia, Riga, 9. - 15. juli 2010. Krav om delrefusjon av utgifter i forbindelse med endret hjemreise.

Dato

..

Saksnummer

192/10

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 5.929

Saken gjelder:

Reise til Latvia, Riga, 9. - 15. juli 2010. Krav om delrefusjon av utgifter i forbindelse med endret hjemreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste den 9. juli til Riga sammen med sin venninne og deres to barn på 17 og 21 måneder. Etter tre dager ble klagers sønn syk. Klager måtte av denne grunn reise hjem tidligere.

Klager ringte først Norwegian for å booke om flybillettene, men de sa at hun måtte kontakte Travellink for å booke om. Klager ringte Travellink og snakket med en konsulent der. Konsulenten sa at det ville koste 2.300 kroner å booke om billettene. Det sa klager var greit. Konsulenten skulle ringe opp igjen etter å ha snakket med Norwegian.

Konsulenten ringte opp igjen og bekreftet at det ville koste 2.300 kroner å booke om billettene, og ba klager om kortnummer og de andre opplysningene man trenger for å trekke beløpet fra klagers konto. Hun fikk alle de opplysningene man trenger.

Klager fikk beskjed om at datasystemet var nede for øyeblikket, men at pengene ville bli trukket så snart det ble i orden igjen. Konsulenten bekreftet at de hadde plassene på flyet senere den kvelden.

10 minutter senere ringte konsulenten opp igjen og sa at ombookingen ville koste 4.110 kroner i stedet for 2.300 kroner, og hun spurte om klager fortsatt ville ha plassene. Klager var i en desperat situasjon og ville bare komme seg hjem til Norge. Hun måtte derfor si ja til plassene. Klager spurte om grunnen til at summen plutselig hadde fordoblet seg.

Hun fikk da høre at Travellinks gebyr er på 600 kroner per person, og at Norwegian måtte ha penger for billettene. Men hvorfor fikk ikke klager vite dette i de to første samtalene?

Klager mener å ha krav på å få tilbake pengene sine, og kun betale 2.300 kroner som hun ble lovet i de to første samtalene.

Klager reagerer videre på at Travellink tar et gebyr på 600 kroner også for et spedbarn som ikke har eget sete på flyet. Klager synes det er greit at Travellink skal ha betalt for jobben de gjør, men tviler på at en jobb som krever noen tastetrykk på PC-en skal koste 2.400 kroner.

Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Travellink i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at Travellink ga feil pris to ganger før klager fikk den endelige prisen.

Dessverre er det ingenting klager kan få tilbake, da Travellink må ta betalt for endringskostnader, og den jobben de gjør.

Når man bestiller en reise, aksepterer man reisevilkårene, og der står det at det koster 600 kroner per person om man vil gjøre endringer.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk Reiselivs Forum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne ta stilling til saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager fikk ved henvendelse til Travellink opplyst at det ville koste 2.300 kroner å booke om billettene til en tidligere hjemreise. Prisen ble bekreftet i en senere samtale der Travellink også opplyste at klagerne hadde fått plasser på flyet senere denne kvelden.

Klager måtte etter dette etter nemndas vurdering kunne stole på de opplysninger som ble gitt av Travellink. Ved Travellinks bekreftelse av ombookingen til oppgitt pris 2.300 kroner bandt Travellink seg til å ombooke klager til denne pris. Travellink kan ikke ensidig gå fra denne avtale i ettertid.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er noe som tilsier at klager burde ha forstått at oppgitt pris ikke var riktig. Det er heller ikke påstått fra Travellink.

Nemnda visere til at klager måtte hjem pga sykdom, de benyttet ikke de to siste nettene på hotellet, og en pris på 2.300 har tilsynelatende ikke noe med et endringsgebyr å gjøre i det endringsgebyr for fire personer i følge vilkårene er 2.400 kroner.

Nemnda anbefaler at klager refunderes mellomlegget mellom trukket beløp og avtalt beløp; 1.810 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes 1. 810 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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.