

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder problemer med bestilling av cruise.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

220/13P

Tjenesteyter

Berg-Hansen Ferie

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Berg-Hansen Ferie

Reisemål: Cruise, Middelhavet

Antall reisende: 7

Reisens pris: ca.70.000,-

Tidsrom: 100513 - 180513

Saken gjelder:

Saken gjelder problemer med bestilling av cruise.

Klagerne, et ektepar hvor den ene er ansatt hos reisebyrået som er innklaget, anfører at de bestilte cruise for 7 personer fordelt på 3 lugarer med utreise fra Venezia 11. mai. I forbindelse med bestillingen oppga de feil fødselsdato på barnebarnet - idet de skrev 7. november 2012 i stedet for 17. november.

De måtte etterlyse billettene flere ganger, og omsider fikk de billettene for familien B, men ikke for familien A. De fikk forståelsen av at problemet var at barnebarnet ikke var gammel nok. På Gardermoen den 9. mai fikk de beskjed om at han likevel kunne være med hvis de skaffet legeattest. Det var det ikke mulig å gjøre på så kort varsel, og resultatet ble at bare fire av de syv i familien reiste.

De anfører at dersom de hadde fått billettene tidligere, ville feilen ha blitt oppdaget. De krever erstattet alle direkte kostnader da reisen totalt sett ble helt mislykket.

Subsidiært krever de dekket kostnaden for de tre som ikke reiste.

Berg-Hansen Ferie har anført at familien selv oppga feil fødselsdato ved bestillingen. Familien mottok bekreftelse i februar hvor alle data var med, og da burde de selv ha oppdaget feilen. At billettene kom sent hadde ingen betydning fordi fødselsdato ikke står på billetten. Billetter blir forøvrig først utlevert når hele cruiset er betalt. Berg-Hansen var bedt om å trekke billettprisen fra familien Fs kort. Der var det ikke dekning. Siste trekk ble først gjort 28. juni - mer enn 1 måned etter cruiset. Berg-Hansen hadde da forskuttert deler av reisen, noe de gjorde fordi fru B er ansatt hos Berg-Hansen.

Berg-Hansen har avvist kravet fordi 1) fru B er ansatt hos Berg-Hansen, har reist på agentbetingelser til nettoppris og dette er derfor en intern sak som ikke bør behandles i nemnda, 2) flybilletter og overnatting er bestilt separat og det er derfor ikke en pakkereise og 3) barnet kunne uansett ikke reise fordi han var under 6 måneder.

Nemnda bemerker:

Berg-Hansen har anført at saken må avvises av nemnda fordi den er en intern sak fordi den ene av klagerne er ansatt hos Berg-Hansen.

Nemnda er ikke enig i dette. Hvis reisebyråansatte som reiser på rabatterte betingelser ikke kan bringe klagesaker inn for nemnda, vil det bety at de er fratatt den forbrukerbeskyttelse pakkereiseloven gir. Det kan etter nemndas syn ikke være riktig.

Når det gjelder realiteten i saken, skal først nevnes at opprinnelig bestilling ble gjort for utreise 18. mai. Hadde dette blitt endelig dato, ville barnebarnet vært 6 måneder. Fordi en av deltagerne var forhindret fra å reise da, ble turen fremskutt med utreise 11. mai. Det er et erkjent faktum at feil fødselsdato for barnet ble oppgitt av den ene av klagerne selv. Da bestillingsbekreftelsen kom, var hun også den eneste som kunne ha oppdaget feilen. Reisebyrået hadde ingen andre data om barnet enn det hun hadde oppgitt. Berg-Hansen kan derfor ikke klandres for ikke å ha oppdaget feilen. I bestillingsbekreftelsen som klagerne mottok, var også vilkåret om at spedbarn måtte være minst 6 måneder for å reise, inntatt. Det er ikke opplyst om dette vilkåret var noe den ene av klagerne, som var reisebyråansatt, også kjente til fra før.

Klagerne anfører at feilen ville ha blitt oppdaget dersom de hadde fått billettene tidligere. Nemnda legger til grunn at dette ikke er korrekt da fødselsdato ikke fremgår av billettene. Dertil kommer at manglende dekning på det kort som Berg-Hansen var blitt bedt å belaste, synes å være hovedårsaken til at billettene kom sent.

Berg-Hansen forskutterte endog betalingen av billettene for at familien skulle få reise. På denne bakgrunn er det etter nemndas syn ikke grunnlag for kravet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen erstatning. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.