

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hjemreisen ble utsatt en dag i forhold til billetten.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

55/15P

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi hjemreisen ble utsatt en dag i forhold til billetten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tre ukers ferie til Madeira i juni 2014. På klagers billett fremgår hjemreisedag 8. desember med Primera Air.

Den 8. desember får klager en faks fra Solia straks etter frokost. De leser denne flyktig på forsiden og registrerer at de blir hentet kl. 13.30 og at det ligger billetter ved. De ser ikke på billettene før de sitter i resepsjonen og venter på bilen som skal hente dem.

Resepsjonen hadde ikke fått beskjed om at klager skulle være en ekstra natt. Endringen er heller ikke registrert i Sollias perm på hotellet. Resepsjonisten ringer Sollia som hevder at alle skal ha fått beskjed om endringen per mail. Klager har ikke mottatt noen mail om at hjemreisen var utsatt en dag og opplever at de ikke blir trodd, noe som ble en psykisk påkjenning. Hjemreisen ble endret fra Primera Air til Norwegian.

Klager finner det underlig at Sollia etter hjemkomst informerer om at de skal ha sendt brev om endringen da all annen kommunikasjon mellom klager og Sollia enten har vært per mail eller per telefon.

Klager har hatt utgifter til måltider og telefoner til Norge da legetimer måtte avbestilles.

Klager krever et prisavslag på kr 3.000 per person for manglende informasjon om ny hjemreisedag, totalt kr 6.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solia har i det vesentlige anført:

Sollia beklager denne saken og informerer om at de sendte et brev til klager om endringen den 28. oktober 2014.

Samtlige av Sollias reisende ble informert om endringen av hjemreisedag. Sollia har registrert at samtlige av de øvrige reisende har mottatt informasjonen og at de ikke har mottatt liknende henvendelser fra andre reisende. Sollia tar til etterretning at de burde ha dobbeltsjekket nærmere om informasjonen var mottatt.

Sollia har vanskelig å se at klager har lidt et tap som berettiger et prisavslag på 25 % av reisens pris. De har tilbudt å dekke merkostnader for ekstra måltider og ev. ekstra parkeringsutgifter.

Det vises for øvrig til brev fra Solia.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klagen gjelder det forhold at hjemreisen ble utsatt med en dag. Sollia anfører at alle reisende ble informert om dette ved brev den 28. oktober 2015. Nemnda konstaterer at klageren anfører ikke å ha mottatt noe brev. Hun finner det videre underlig at endret reisedato ikke ble kommunisert via mail, som ble brukt ved øvrig korrespondanse. I selskapets perm på hotellet er avreisedagen ikke endret. Det er for øvrig uoverensstemmelser mellom det Solia opplyser om tidspunktet for varsling i forskjellige mailer til klageren. Videre er det et ubesvart spørsmål hvorfor endrede billetter ikke ble sendt ut før avreise fra Norge.

Nemnda konstaterer etter dette at Sollia ikke har sannsynliggjort at alle gjester ble varslet om endret avgangsdato. For klageren medførte endringen utgifter til måltider, telefoner etc. fordi hun hadde avtaler hun måtte avlyse. Hun krever også ytterligere kompensasjon pga belastningen ved ikke å bli trodd.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på kr 1.500 pr. person, totalt kr 3.000. Slik nemnda ser det dekker dette beløpet med god margin de ekstraavgiftene klageren ble påført til mat, telefoner etc. Nemnda kan ikke se at vilkårene for å kreve kompensasjon for ikke-økonomisk tap foreligger i dette tilfellet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 1.500 per person, totalt kr 3.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Ellen Pytte, 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.