

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi at de mistet en dag på reisemålet grunnet sen ankomst og tidlig avreise.

### Dato

28.11.2019

### Saksnummer

2019-03591

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og tre barn med innkvartering i en treromsleilighet, Family med terrasse mot omgivelsene på Hotel Sunwing Alcudia Beach, Las Piramides, Alcudia, Mallorca i perioden 27.07.2019 - 03.08.2019. Totalpris 53 096 kroner.

Klager bestilte reisen på ving.no. Avreise fra Trondheim til Mallorca med EVE6218 lørdag 27.07.2019 kl. 19.35, ankomst kl. 23.30. Hjemreise med EVE6217 lørdag 03.08.2019 kl. 14.35.

Klager ber om kompensasjon/refusjon for unormalt begrenset reiselengde. Klager anfører at de mistet en dag på reisemålet da de ikke var på hotellet før dagen etter avreisedagen og de måtte reise fra hotellet rett etter frokost på avreisedagen. Klager krever en syvendedel av reisens totalpris. Klagers krav beløper seg til 7 571 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen via Vings hjemmeside den 31.10.2018 kl. 22.35. Like etter bestilling ble det sendt ut et dokument som bekreftet bestillingen. Etter bestilling har klager i henhold til Vings reisevilkår en ukes angrefrist. Det er totalt sendt ut fem dokumenter til klager og det siste dokumentet ble sendt klager 23.06.2019, over en måned før avreise.

Ving anfører at klager ikke har tatt kontakt i forkant av reisen i forbindelse med de forhold han klager på etter hjemkomst. Ving har et eget system som loggfører kontakten

kundene har med Ving i forbindelse med en bestilling/reise. Klager har ikke tatt kontakt med Ving før avreise eller på reisemålet.

I dokumentene klager mottok før avreise, fremgår tidene for avreise og hjemreise. Ved bestilling er Vings reisevilkår en del av avtalen og for å få gjennomført en bestilling må den som bestiller, klikke og godkjenne at man har gjort seg kjent med Vings vilkår.

I Vings reisevilkår punkt 2 skriver Ving:

"Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser."

Det har ikke vært noen endringer på reisen etter bestilling. Ving anfører at klager har fått den reisen han har bestilt.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har krevd prisavslag på en syvendedel av reisens totalpris begrunnet i at ankomst først var kl. 23.30 den 27.07.2019 og retur for avgang allerede var 03.08.2019 kl. 14.35, som innebar for klager at de reiste til flyplassen rett etter frokost på avreisedagen.

Det er opplyst fra arrangør at reisetidspunkt allerede fremkom ved klagers bestilling og det forelå ingen avvik fra avtalte reisetidspunkter på reisen. Dersom reisetidspunktene for klager var avgjørende hadde klager mulighet til å avbestille reisen innen fem dager etter bestilling. Reisetidspunktene fremkom klart av reisebestillingen klager fikk oversendt ved bestilling. Nemnda vurderer det slik at det ikke foreligger avvik fra inngått avtale mellom partene, noe som innebærer at det ikke er grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)