

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Fotballpakke, England, Liverpool, 15. - 18. april 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp etter at askeskyen førte til innstilt fly.

Dato

..

Saksnummer

89/10

Tjenesteyter

Sabra Tours AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Sabra Tours AS

Antall reisende: 8

Reisens pris: nok. 38.320

Saken gjelder:

Fotballpakke, England, Liverpool, 15. - 18. april 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp etter at askeskyen førte til innstilt fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt flyreise hos SAS og hotell og fotballbilletter som standard pakke hos Sabra Tours. Allerede den 15. april da askeproblematikken oppstod, tok klagerne kontakt med Sabra Tours for å avklare situasjonen og varsling av mulig avbestilling. Sabras representant rådet da klagerne til å avvente situasjonen inntil det ble klarhet i om reisen ville bli berørt. Som følge av mottatt melding fra SAS om kansellering av klagernes flygning pga askeskyen om morgenen den 18. april, tok klagerne igjen umiddelbar kontakt med Sabra Tour og avbestilte reisen pga problemene med avviklingen av flytrafikken

Klagerne krever refundert det innbetalte beløp.

Sabra Tours har i det vesentlige anført:

Klagerne kjøpte en pakke av Sabra Tours bestående av hotellovernatting og fotballbilletter i Liverpool. De kjøpte imidlertid ikke flybillettene til denne pakkereisen av Sabra Tours. Derimot inngikk kunden egen avtale direkte med flyselskapet om flybillettene tur/retur England.

Disse flybillettene kunne ikke avbestilles på grunn av flyforbudet som inntraff i kjølvannet av vulkanutbruddet på Island.

Sabra Tours har ikke tilbudt refusjon av beløpet som er innbetalt.

Den pakken de solgte kunden var klar for leveranse i henhold til avtalen med kunden. Hotellet var betalt. Det samme var fotballbillettene. At kunden ble rammet av et flyforbud kan ikke Sabra Tours som arrangør av overnatting og kampbilletter i

England på noen måte lastes for. Dette er et forhold mellom kunden og flyselskapet og kunden inngikk avtale med - eller eventuelt deres forsikringsselskap.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen bestod av hotellovernatting i Liverpool og fotballbilletter.

Det var ingen mangler ved denne pakken. Nemnda har forståelse for klagernes vanskelige situasjon ved at de ikke kunne benytte den kjøpte pakken fordi de ikke kom seg til England. Det er imidlertid ikke grunnlag for å overføre det tapet klagerne ble påført til Sabra Tours.

Nemnda bemerker at problemene med askeskyen oppsto så nær beregnet ankomst England at klagerne ikke ville hatt rett til refusjon av noen del av det innbetalte beløp selv om de hadde avbestilt reisen allerede den 15. april da de var i kontakt med Sabra Tours første gang. Klagerne tapte således ikke noe på å se tiden an slik de ble anbefalt av Sabra Tours.

Til Sabra Tours bemerkning om at dette er et forhold mellom kundene og deres flyselskap, bemerker nemnda at flyselskapet ikke vil være ansvarlig for tap som følge av en innstilt flygning som følge av askeskyen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Helga Hermansen, 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.