

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris og forhåndsbestilt middag med show på grunn av at flyet ble kansellert grunnet værforhold.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

311/14P

Tjenesteyter

Supersaver

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris og forhåndsbestilt middag med show på grunn av at flyet ble kansellert grunnet værforhold.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes 4 venninner hadde booket en 2-dagers weekendreise Stavanger - København med to dobbeltrom på Ascot Hotel & Spa hos Supersaver/Marcopolo Travel A/S. I tillegg hadde de kjøpt billetter til Wallmanns salonger.

Fredag 06.12.2013 var det et forferdelig uvær med store mengder snø som førte til fullt kaos og mange kanselleringer. Flyet med SAS kl. 06.00 ble kansellert. Klager stod 2 timer i kø og fikk booket om til et fly med avgang senere på dagen. Flyet skulle gå til Trondheim kl. 14.45 via Bergen og klager ble booket inn på et fly fra Bergen til København kl. 18.10. Da klager hadde sjekket inn og skulle gå om bord, fikk de beskjed om at flyet ikke skulle lande i Bergen allikevel, men gå direkte til Trondheim. Bagasjen til de som skulle til Bergen kunne hentes i bagasjeutleveringen. Følgelig ble det ingen tur til København.

Klager reiste hjem og da hun kontaktet Supersaver og senere SAS i håp om å få noe refundert, får de beskjed om at de jo hadde reist, men at de ikke møtte opp til avgangen hjem fra København den 08.12.13. Dette stemmer ikke da klager aldri kom seg til København.

Den 06.12.13 kl. 10:48 skriver klager i en e-post til Supersaver: «Det ser ut som om alle fly fra Sola til København i dag blir innstilt, får vi refundert pengene vi har for reisen?»

Den 28.01.15 skriver klager til nemnda: «Supersaver sier vi må kontakte SAS, SAS sier vi må kontakte Supersaver og da jeg var i kontakt med flyklagenemnda henviste de til Pakkereisenemnda siden jeg hadde bestilt alt i en pakke hos Supersaver. Hvordan i all verden skal vi forholde oss til dette?»

Klager har tapt kr 17.460 og billettene til Wallmanns salonger på kr 5625 og spør om det virkelig er riktig at de ikke har krav på noen som helst erstatning.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Den 10.12.13 svarer Supersaver at de ser at klager allerede har benyttet billetten til København. Men at de ikke kan se at klager var med på returen. Flyet København - Sola gikk til oppsatt tid og følgelig kan de ikke se at det foreligger grunnlag for tilbakebetaling av flybillettene. Klager svarer tilbake den 10.12.13 at de aldri kom seg til København og følgelig heller ikke var med flyet tilbake til Stavanger. På Sola fikk de beskjed om at alle avganger var fullbooket fra Stavanger til København.

Supersaver skriver den 14.12.13 at de har sendt en anmodning til flyselskapet om tilbakebetaling av klagers reise. Når det gjelder hotellet bør klager ta kontakt med reiseforsikringen for en eventuell refusjon.

Supersaver skriver i en e-post til kunden den 19.02.13 at de har fått svar fra SAS, men spør nå igjen om klager i det hele tatt reiste til København. Ifølge systemene til SAS så reiste klager med SK4176 den 06.12.13 Stavanger - Trondheim. Flyet skulle gå kl. 14.45, men hadde avgang kl. 18.10. SAS spør Supersaver hvordan kunden kom seg fra Trondheim til København.

Den 26.01.15 skriver Supersaver til Norsk ReiselivsForum at de stiller seg undrende til denne saken. Sist de var i kontakt med klager var den 23.02.14 og klagefristen må for lengst ha utgått.

Supersaver mener at klager skulle ha rettet saken mot SAS.

Flyet med SAS ble innstilt på grunn av snøvær. Flyselskapet booket klager om til en senere avgang. Det er flyselskapets ansvar å hjelpe de reisende når en avgang blir innstilt på kort varsel som i dette tilfellet. Hva som deretter hendte kan Supersaver ikke svare på. Dels fordi det har gått et år siden avreisedagen og fordi ombookingen har skjedd mellom SAS og klager, helt uten Supersavers innblanding,

Supersaver har hjulpet klager med å sende en søknad til SAS om refusjon av flybillettene. Dette har de fått avslag på da SAS mener at klager har benyttet flybillettene. I samråd med klager ble det sendt ny klage til SAS den 03.03.14. hvor de ba SAS om å svare direkte tilbake til klager. Etter det har Supersaver ikke hørt noe mer fra SAS.

SAS har debitert Supersaver for hele beløpet for billettene. Det er således flyselskapet som holder på pengene og hvorfor de ikke vil tilbakebetale beløpet til klager, kan bare SAS svare på.

Supersaver poengterer at de hadde betalt tilbake flybillettene til klager dersom SAS hadde godkjent deres søknad. Supersaver anser ikke at de skal bære et økonomisk tap i en konflikt mellom flyselskapet og deres passasjerer. De har hjulpet klager i kontakten med SAS og ansvaret ligger nå hos flyselskapet om de vil tilbakebetale klagers billetter.

Nemnda bemerker:

Ut fra det som fremkommer i dokumentene, legger nemnda følgende saksforhold til grunn:

Fem personer skulle reise på weekendtur til København den 6. desember 2013 med et SAS-fly med avgang kl. 06.00. Flyet ble innstilt på grunn av dårlig vær. De fem ble ombooket til et senere fly som skulle fly strekningen Stavanger-Bergen-Trondheim. I følge billett utstedt av SAS Airport Ticket Office var det meningen at de fem skulle fly fra Stavanger til Bergen med SK 4176 med avgang kl. 14,45, for deretter å fly Bergen-København med SK 2869 med avgang kl. 18.10. De ble sjekket inn på SK 4176 og fikk boarding-pass. Rett før avgang ble det imidlertid opplyst at flyet likevel ikke kunne gå ned i Bergen. Bagasjen til disse passasjerene ble tatt ut og utlevert i bagasjeutleveringen. Turen ble etter dette avlyst fordi det, på grunn av værproblemene, ikke var mulig å reise fra Stavanger til København.

Kunden var i kontakt med Supersaver.no ved en rekke anledninger våren 2014 for å få refundert det som var innbetalt. Supersaver.no har i brev av 26. januar 2015 til Norsk Reiselivsforum opplyst at de, i samråd med talspersonen for kundene, påklaget SAS beslutning om ikke å gi refusjon for de ubrukte billettene. Klagen til SAS er datert 3. mars 2014. Supersaver hadde på forhånd opplyst i e-post til kunden at det var kundens eget ansvar å kontakte SAS for å få tilbake det som var betalt for billettene. Videre opplyste Supersaver at det kunne ta fra 2 til 16 uker å få pengene refundert fra SAS. Slik reklamasjonsnemnda ser saken, burde Supersaver ha fulgt opp saken på kundens vegne når det ikke kom noe svar fra SAS. At saken har blitt gammel har derfor, etter nemndas syn, Supersaver.no vært sterkt medvirkende til.

Pakkereisenemndas syn er at Supersaver har gitt klageren misvisende opplysninger om saksgangen. Det er heller ikke opplyst om klageadgangen. Klagen til reklamasjonsnemnda er datert 26. november 2014, slik at 6-månedersfristen i utgangspunktet er oversittet. Nemnda finner imidlertid, på bakgrunn av ovenstående, at det foreligger særlige grunner til å ta saken opp til behandling, jfr. Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk Reiselivsforum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om klagenemnd for pakkereiser punkt 6, underpunktet om klagefrist, i.f..

I medhold av pakkereiseloven § 2-2, alternativt § 7-1, er det Supersaver.no kunden kan forholde seg til. Uansett om Supersaver karakteriseres som arrangør eller formidler hefter selskapet etter loven overfor kunden i den foreliggende sak.

Etter nemndas syn er det mest nærliggende å karakterisere Supersaver.no som arrangør og ansvarssubjekt, jfr. § 2-2.

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6, underpunkt 6.2. - Hindring utenfor arrangørens kontroll, sitat:

«Kanselleres en reise før den starter pga hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart.»

I utgangspunktet er bestemmelsen ment som en sikkerhetsventil ved alvorlige hendelser som naturkatastrofer eller andre alvorlige forhold. Ekstreme værforhold som gjør det umulig å lande eller å ta av fra en flyplass, slik at passasjerene ikke kommer til reisemålet, er for alle praktiske formål, etter nemndas syn, like alvorlig for passasjerene som de hendelsene som er oppregnet i vilkårene fordi de medfører at reisen blir innstilt. Departementet har i alminnelige

merknader til loven, Ot.prp.nr.35 (1995-1995) på side 18 annen spalte, presisert at det ikke har vært meningen å regulere kundens rettigheter uttømmende.

Kunden har kjøpt et sammensatt produkt bestående av transport og innkvartering, og kan, i medhold av ufravikelig norsk lov, fremme sitt krav om refusjon mot arrangøren. Det er arrangøren som eventuelt må ta saken videre med sine underleverandører SAS og Ascot Hotel & Spa med sikte på regress.

Reisens pris er betalt i henhold til faktura utstedt av Supersaver.no, datert 27. februar 2013. Nemnda finner at Supersaver.no bør refundere det beløp som er innbetalt i forbindelse med weekendturen, nemlig kr 17.460.

Når det gjelder underholdning mv. i Wallmanns salonger, forholder det seg etter nemndas syn annerledes. Dette er innbetalt direkte til restauranten. Krav om eventuell refusjon av dette beløpet kan ikke behandles av reklamasjonsnemnda.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det innbetalte for weekendturen, kr 17.460, refunderes.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.