

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder ekstra utgifter på grunn av at klageren og to venner kom for sent til flyavgangen.

Dato

..

Saksnummer

26/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Reisemål: Aqaba, Jordan

Antall reisende: 3

Reisens pris: 8,394,-

Tidsrom: 141213 - 211213

Saken gjelder:

Saken gjelder ekstra utgifter på grunn av at klageren og to venner kom for sent til flyavgangen.

Klageren er av den oppfatning at Apollo Reiser AS, som turarrangør, har hovedansvaret for å sikre at gjestene har forstått den informasjon som er nødvendig for å kunne gjennomføre reisen i henhold til planene. Videre må selskapet sikre at alle gjester har tilgang til oppdatert reiseinformasjon og at de blir varslet om endringer.

Etter klagerens mening er det utilstrekkelig å opplyse om endringer ved SMS.

At informasjonen kun gis på denne måten bør fremkomme tydelig under selve bestillingsprosessen. Det er heller ikke tilstrekkelig å sende SMS bare til den som er registrert som hovedreisende. I dette tilfellet var SMSen fra innklagede heller ikke særlig klar.

Da de ikke rakk Oslo-flyet, fikk klageren og de to medreisende ombooket reisen til et fly som samme dag gikk til Stockholm. Hjelpen til dette ble gitt av flyplasspersonalet, ikke av representantene for Apollo.

Klageren ber om å få refundert ekstraavgiftene til hjemreisen, flybillett, overnatting på Arlanda og fly til Oslo, til sammen kr 3.303,-.

Apollo Reiser AS opplyser at det 19. desember 2013 ble sendt ut en SMS.

Her går det tydelig frem at Jordan har endret klokken til vintertid, det vil si at klokken skulle skrus en time tilbake kl. 24.00 den dagen meldingen ble sendt.

Det går klart frem av SMSen at nye og oppdaterte avreisetider finnes i hotellpermen.

Apollo mener at denne informasjonen ikke kan misforstås, og at klager måtte forstå at de skulle sjekke de nye avreisetidene.

I Apollos vilkår er følgende opplyst: «Hovedreisende er den som reserverer reisen og som inngår avtalen med Apollo. Alle endringer og avbestilling må gjøres av den hovedreisende. Medreisende som ønsker å gjøre endringer må gjøre dette via den hovedreisende. Den hovedreisende har ansvaret for at han er tilgjengelig for viktige beskjeder (for eksempel tidsendringer) på adressen og telefonnummeret som er oppgitt til Apollo»

Det er ikke mulig for Apollo å sende informasjon til alle i reisefølget, da kun hovedreisendes telefonnummer er registrert. Det er en forutsetning at informasjon som den hovedreisende mottar blir formidlet til de øvrige i reisefølget.

Reisearrangøren er av den oppfatning at de utgiftene som ble pådratt er arrangøren uvedkommende.

Nemnda bemerker:

Det fremgår klart av arrangørens reisevilkår at den hovedreisende er ansvarlig for å være tilgjengelig for viktige beskjeder. I dette tilfellet fikk vedkommende beskjed via SMS om at klokken skulle skrus en time tilbake ved midnatt og at dette førte til endrede avreisetider, som fremgikk av Apollos hotellperm. Gjestene sjekket tydeligvis likevel ikke hotellpermen. Dette medførte at de ikke rakk flyet til Oslo og ble påført ekstra omkostninger til nye billetter og overnatting.

Nemnda kan ikke se at klageren har krav på å få dekket utgifter til hjemreise.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Line Vestgård, Kilroy 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.