

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt beløp på grunn av feil informasjon om avreisetidspunktet.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

298/14P

Tjenesteyter

TSS Travel Service Scandinavia

Saken gjelder:

Krav om refusjon av innbetalt beløp på grunn av feil informasjon om avreisetidspunktet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone hadde bestilt en reise til Istanbul, men kom ikke tidsnok til flyet pga. sen ankomst Gardermoen og at de ikke hadde blitt informert om at avgangstiden var endret pga. overgangen fra sommer- til vintertid.

På klagers billetter fremgikk det at avreisen var kl. 19.10. De ble forsinket underveis og da de ringte Gardermoen ca. kl. 18.15, fikk klager beskjed om at flyet hadde tatt av allerede kl. 18.10.

TSS Travel Service Scandinavia har i det vesentlige anført:

Sammen med billettene fikk klager informasjon om selve reisen. Under avsnittet som omhandler flyreisen fremgår følgende: «Detaljer vedrørende flyreisen finner du på den elektroniske billetten. Møt opp ved innsjekkingen til flyselskapet senest 2 timer før avreise. Flyselskapene forholder seg retten til å foreta endringer med kort frist. Vi anbefaler derfor at du kontrollerer de aktuelle flytidene på flyplassens hjemmeside 48 - 12 timer før avgang. Hvis du skulle oppdage avvik, ber vi deg om å ta kontakt med oss eller (på feriestedet) reiselederen på telefon.»

Videre skriver TSS Travel Service Scandinavia til klager: «På den aktuelle dagen forelå det bevislig ingen endringer vedr. flytiden og flyet skulle starte planmessig. Av erfaring vet vi at innsjekkingssranken stenger ca. 1 time før planlagt avreise. Passasjerer som ikke er fremme i tide, kan heller ikke bli fraktet med flyselskapet. Derfor anbefaler vi også klart i reiseinformasjonene at våre passasjerer innfinner seg på flyplassen 2 timer før avreisen.

Vi er svært lei for at dere ikke kunne møte tidsnok på flyplassen og dermed heller ikke kunne delta på reisen til Tyrkia. Som turoperatør kan vi ikke overta ansvaret for hverdagslige hendelser, spesielt ikke når vi sendte deg en feilfri informasjon i forkant av reisen.»

TSS Travel Service Scandinavia kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er i tvil om den reisen klagen gjelder kun er en flyreise for to personer, eller om klagen gjelder en pakkereise. Prisen for en reise for to personer er oppgitt til kr. 3.380, hvilket er et lavt beløp hvis det dreier seg om en reise bestående av flere elementer. Klageren har heller ikke gitt opplysninger om reisens varighet.

Slik saken foreligger for nemnda er den mangelfullt opplyst. Det er den som hevder å ha mottatt et mangelfullt produkt som må underbygge sitt krav om refusjon. Som et minimum må det foreligge en kopi av billetter/reisebevis. Dette har klager fått skriftlig beskjed om ved brev av 24. november 2014 og igjen ved e-post av 23. april 2015 fra sekretariatet i Pakkereisenemnda.

Klageren har, til tross for henvendelsene, ikke innsendt noen form for dokumentasjon. Saken kan etter dette ikke tas opp til realitetsbehandling og blir å avvise.

Vedtak:

På bakgrunn av mangelfull dokumentasjon avvises saken.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.