

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for to dager tapt ferie og nye flybilletter da klager kom for sent til gaten etter innsjekking.

Dato

18.06.2024

Saksnummer

2024-01097

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en 2-romsleilighet på hotell Coral Compostela Beach Golf med privat hage, markterrasse og bassengutsikt uten måltider, Playa de las Americas, Tenerife i perioden 17.03.2024 - 24.03.2024. Totalpris 26 490 kroner.

Klager har anført at de fikk feilmelding ved automatene da de skulle ta ut bagasjelapper på Gardermoen søndag den 17. mars 2024. Klagers flyavgang var kl. 07:25 og klager sto i køen til innsjekkingsskranken fra ca. kl. 05:30.

Klager fikk ingen informasjon om at de hadde dårlig tid til flyavgang eller noen beskjed om at de kunne forsere køen til innsjekkingen. Da klager kom frem til skranken fikk de sjekket inn på flyet, men kun med håndbagasjen, ikke koffertene. På spørsmål om bagasjen ble tatt hånd om fikk de til svar at det fantes skap i kjelleren, men at klager måtte ordne dette selv. Dette var det ikke tid til og klager skriver at en tilfeldig dame tok vare på koffertene mens klager løp til sikkerhetssjekken. Der var det også lang kø, og da klager kom frem til gaten, var den stengt. Klager fikk ingen hjelp av SAS og Apollos kundeservice var stengt på søndager. Da klager kom hjem ringte de til Apollo på reisemålet som hjalp til slik at klager kunne beholde hotellrommet og den planlagte flyreisen hjem.

Klager fant ingen alternative fly før med Norwegian tirsdag 19. mars 2024 med DY1822 kl. 08:55, ankomst Tenerife-Sør kl. 14:05. Opprinnelig flyvning var med SK7407 den 17. mars kl. 07:25, ankomst Tenerife-Sør kl. 12:20.

Klagers krav: To feriedager som de mistet og nye flybilletter med Norwegian som kostet 8 198 kroner.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise fra Oslo Gardermoen til Tenerife/Spania 7 dager fra den 17. mars 2024 med avgangstid kl. 07:25. Innkvartering i en 2-romsleilighet med privat hage, markterasse og bassengutsikt uten måltider på hotell Coral Compostela Beach Golf. Totalpris for reisen er 26 490 kroner.

Klager har sendt reklamasjon etter hjemkomst med et krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og refusjon for 2 døgn de mistet av ferien siden reisefølget kom for sent til gaten på Oslo Lufthavn Gardermoen den 17. mars 2024.

Apollo har ikke representanter på avreiseflyplassene i Norge. Innsjekking organiseres av handling agenten det enkelte flyselskapet har avtale med. Apollo har ikke fått andre tilbakemeldinger om at det skal ha vært problemer med innsjekking eller unormalt lange køer på flyplassen den aktuelle dagen.

Apollo har anført at deres avbestillingsbeskyttelse som klager har tegnet på reisen, ikke gjelder dersom man kommer for sent til gaten. Apollos avbestillingsbeskyttelse gjelder dersom den reisende, noen i den reisendes familie eller reisefølge blir syke. Da kan man med Apollos endrings- og avbestillingsbeskyttelse og en gyldig legeerklæring avbestille reisen og få pengene tilbake. Videre gjelder følgende vilkår:

- Endring uten kostnad frem til 30 dager før avreise.
- Navnendring uten kostnad.
- Avbestilling ved sykdom og oppsigelse.
- Bli boende-garanti.
- Full angrerett i tre måneder.

For ytterligere informasjon se <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/for-avreisen/avbestillingsbeskyttelse>.

Apollo har anført at det var utstedt ombordstigningskort og klager hadde fått tildelt sitteplasser om bord på utreisen med SK7407. De kom imidlertid ikke med på flygningen fordi de kom for sent til gaten. Klager kontaktet deretter Apollos Servicetelefon på reisemålet og informerte om at de ikke kom med på utreisen. Apollo registrerte deretter i bestillingen at returflyet bestilt hos Apollo skulle bli stående og informerte videre hotellet om at gjestene ville ta seg til reisemålet på egen hånd når de hadde booket nye flybilletter, slik at hotellbestillingen ikke ble kansellert.

Som reisende er man ansvarlig for å følge med på informasjonstavlene på flyplassen, få sjekket inn til rett tid og å møte ved gaten til rett tid. Innsjekking på automater gjøres

med fly referansen som er angitt i reisedokument. Når ombordstigning for avgangen er påbegynt, fremgår dette av informasjonsskjermene.

I sine vilkår gjør Apollo oppmerksom på følgende under <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/flyreisen> Innsjekking: "Reisen regnes som påbegynt når du har sjekket inn på avreiseflyplassen. Flyselskapets personale er på plass senest 2 timer før flyavgang ved alle charterflygninger. Du må ha sjekket inn bagasjen du har for innsjekk senest 1 time før angitt avgangstid. Vi anbefaler deg å være ute i god tid. På store utfartsdager kan køer forekomme både ved innsjekking samt igjennom sikkerhetskontrollen. Som reisende er man selv ansvarlig for å få sjekket inn til rett tid, følge med på informasjonstavlene samt å møte ved gate i god tid før ombordstigning."

Apollo har stor forståelse for at reisefølget fikk en kjedelig start på ferien. Apollo kan imidlertid ikke se at de som turoperator er ansvarlig for å refundere oppståtte utgifter som følge av at de kom for sent til gaten, eller at Apollo er ansvarlige for å refundere tapte feriedøgn som følge av dette. Apollo har derfor avvist klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerk

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en 2-romsleilighet på hotell Coral Compostela Beach Golf med privat hage, markterrasse og bassengutsikt uten måltider, Playa de las Americas, Tenerife i perioden 17.03.2024 - 24.03.2024. Totalpris 26 490 kroner.

Klager mistet flyet på avreisen til Tenerife. Klager har i den forbindelse anført at de fikk feilmelding ved automatene da de skulle ta ut bagasjelapper på Gardermoen søndag den 17. mars 2024. Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter og refusjon for 2 døgn de mistet av ferien siden reisefølget kom for sent til gaten på Oslo Lufthavn Gardermoen den 17. mars 2024.

Som reisende er man selv ansvarlig for rettidig innsjekking og rettidig oppmøte ved gaten. Det er ikke sannsynliggjort at andre enn klager er ansvarlig for at klager mistet avreiseflyet. Når klager mistet flyet, må klager selv bære de merutgifter dette medfører. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)