

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, ny flybillett og taxiutgifter pga. mangelfull informasjon da flyet ble forsinket pga. dårlig vær.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

169/15PF

Tjenesteyter

TSS Travel Service Scandinavia AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, ny flybillett og taxiutgifter pga. mangelfull informasjon da flyet ble forsinket pga. dårlig vær.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise i Tyrkia i perioden 26.03.15 - 02.04.15.

Flyet fra Freebird FHY928 hadde avgang kl. 11.15. Klager trodde flyet ble kansellert pga. snøvær på Gardermoen. All flytrafikk ble midlertidig stanset på grunn av de eksepsjonelle værforholdene. Klager fikk ingen informasjon i løpet av ventetiden og ca. kl. 20.00 tok hun en taxi hjem.

I ettertid viste det seg at flyet fra Freebird kun ble noen timer forsinket den 26. mars. Klager fulgte med på alle tavlene og fikk hjelp av ansatte på flyplassen, så hvis flyet gikk den 26. mars, måtte det ha gått i all hemmelighet.

Klagers datter ringte TSS Travel Service Scandinavia AS og reisekonsulenten spurte om klager hadde forsikring. Hvis hun hadde reiseforsikring, var det bare å booke seg på et annet fly og hun ville få beløpet refundert av forsikringsselskapet. Klager hadde aldri bestilt ny flybillett dersom hun ikke var blitt forsikret om at beløpet ville bli dekket av reiseforsikringen.

Klager fikk bestilt en ny flybillett til neste dag og var på flyplassen kl. 15.30. Flyet med Freebird hadde avgang kl. 18.00. Det var kaos og lange køer i avgangshallen og klager rakk ikke flyet til Tyrkia.

Klager krever å få refundert det reisen til Istanbul med busstur rundt i landet kostet, kr 3.340, ny flybillett til Istanbul på 471 pund, taxiutgifter på kr 2.340., totalt ca. kr 11.011.

Klager har redusert kravet til å få refundert utlegget til den nye flybilletten til Istanbul den 27. mars som hun ikke fikk benyttet, totalt kr 5.727.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TSS Travel Service Scandinavia har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes eksepsjonelle værforhold/snøvær på Gardermoen. Flyet hadde avgang kl. 16.20 og ble 5 timer og 5 minutter forsinket.

TSS opplyser om at klager ventet ved SAS sin skranke og ikke ved Freebird som var ansvarlig for flyvningen.

Telefonloggen mellom klagers datter og klager med TSS var først ikke tilgjengelig, men denne har i ettertid blitt skaffet til veie.

TSS kan ikke se at de kan holdes ansvarlig for klagers taxiutgifter eller innkjøp av en ny billett med Turkish Airlines neste dag.

TSS kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon, men har tilbudt klager en til gode lapp på kr 500.

Det vises for øvrig til brev fra TSS Travel Service Scandinavia og telefonloggene som TSS har sendt nemnda.

Nemnda bemerkar:

Slik nemnda forstår saken har klageren bestilt en flyreise kombinert med en guidet Tyrkia-tur av en ukes varighet. Turen var slik lagt opp at den enkelte reisende selv var ansvarlig for å disponere tiden slik at man kom med det flyet man hadde billett til.

På avreisedagen var det vanskelige forhold på Gardermoen grunnet snøfall. De samme værforholdene var det også dagen etter. Flyavgangene ble forsinket. Det er opplyst at klagerens fly, som opprinnelig skulle ha gått kl. 11.15, ble erstattet med et annet fly med avgang kl. 16.20. Passasjerer fra denne flyvningen ble booket om til den nye avgangen.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren ventet i feil kø ved SAS-skranken, til tross for at hennes billett oppga at hun skulle reise med Freebird. Hun ble ikke oppmerksom på avgangen og forsøkte, slik nemnda forstår saken, ikke å komme i kontakt med representanter for det flyselskapet hun skulle reise med. Nemnda kan ikke se at arrangøren kan holdes erstatningsansvarlig i et tilfelle som det foreliggende. Det er den enkelte reisende som er ansvarlig for å holde seg oppdatert på endringer i avgangstidene når det oppstår slike forhold som de som er beskrevet på Gardermoen.

Partene er uenige om hva som videre skjedde. Klageren hevder at hennes datter ringte operatøren, som anbefalte dem å booke en billett til dagen etter. Dette gjorde klageren, men hun rakk heller ikke dette flyet da det var vanskelige forhold med lange køer også denne dagen. Klageren hevder at det ble opplyst at forsikringen ville dekke ny flybillett. Det er fremlagt utskrift av telefonsamtaler med agenten som viser at agenten spurte om klageren hadde forsikring og at vedkommende uttalte at hun ville få pengene tilbake hvis hun hadde egen forsikring.

Det er klart uheldig at en agent uttaler seg om hva som kan være dekningsmessig uten å vite hvor en eventuell forsikring er tegnet. Nemnda finner imidlertid at klageren eller hennes datter burde ha tatt en telefon til forsikringsselskapet for å forhøre seg om de dekket ny flybillett i et tilfelle som dette. Klageren visste på dette tidspunkt at hun hadde kommet

for sent til en flyavgang fordi hun ikke hadde fulgt tilstrekkelig med på flyavgangene. I slike situasjoner er det høyst uvanlig at forsikringen dekker ny flybillett.

Slik nemnda ser det, har klageren selv ansvaret for at hun verken kom med flyet den 26. eller 27. mars 2015. Etter nemndas syn må hun selv bære de utgiftene som påløp.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.