

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil informasjon på billetten og uteblitt ferie.

Dato

18.10.2018

Saksnummer

2018-02325

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom på Serenis Hotel, Kumkoy i perioden 21.07.2018 - 28.07.2018. Totalpris kr. 40.333.

Av klagers reisedokument/billett fremgikk følgende: Avreise lørdag 21. juli kl. 15.55 med Norwegian (DY9040), bestillingsnummer 3Z..... og bestillingsnummer 13.....

Ved innsjekking hos Norwegian, fant de ikke klagers navn på Norwegians flylister. Klager kom ikke med flyet og fikk ingen hjelp til ombooking på et senere fly til tross for at de kontaktet Solfaktor per SMS.

I og med at klagers datter måtte tilbake på arbeidet den 30. juli, kunne de ikke delta på en reise med hjemreise senere enn 29. juli 2018. Klager fikk ikke hjelp til dette, men fikk reisens pris, utgifter til parkering og visum refundert.

Klager krever erstatning for en uke tapt ferie tilsvarende en ukes bruttolønn, på minst kr. 30.000. Lønsslipp er sendt Solfaktor som har tilbudt klager et gavekort på kr. 4.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

En pakkereise med Solfaktor består enten av ordinære rutefly- eller charterflybilletter og hotell. Denne pakkereisen var med charterfly i regi av TUI, lørdag 21. juli - lørdag 28. juli 2018 fra Oslo til Antalya. Disse dagene hadde TUI to oppsatte avganger på omtrent samme tid, en avgang med Norwegian Charter kl. 15:55 og en avgang med TUIfly kl. 16:15.

En teknisk feil i systemet førte til at feil flyavgang ble registret på klagers reisedokument. Dokumentet viste flyavgang kl. 15:55 med Norwegian Charter, mens klager var booket på avgangen 16:15 med TUIfly.

En uke før avreise sendte Solfaktor en god-tur-mail til klager hvor de blant annet informerte om følgende: "På flyplassene bruker dere TUI sin innsjekking eller automat, og oppgir TUI bestillingsnummer 3Z.....". Uavhengig av hvilken av de to flyavgangene klager var booket inn på, skulle innsjekking gjøres enten i skranke eller på automat under fanen TUI.

Ut i fra klagers forklaring har Solfaktor fått inntrykk av at klager har forsøkt å sjekke inn hos Norwegian med TUI sitt bestillingsnummer. Dersom klager hadde fulgt gitte instruksjoner for innsjekking, så hadde de fått ut sine boardingpass og ville fint ha kommet med flyavgangen som de hadde plasser på. Klager gikk imidlertid til Norwegian for å få hjelp. Norwegian er kun behjelpelig dersom bookingen hadde vært med Norwegian rutefly og ikke Norwegian charter eller andre charterfly. Innsjekking på flyreiser til utlandet stenger 60 minutter før flyavgang. Klager kontaktet Solfaktor først på sms kl. 15:08 på avreisedagen lørdag 21. juli, da var det allerede for sent å veilede klager til riktig innsjekkingsskranke.

Solfaktor har refundert hele reisens pris, kr. 40.433. I tillegg har de refundert klagers utlegg til parkering ved flyplassen, samt kostnaden for kjøp av visum til Tyrkia, totalt kr. 853. Reisegiganten har også gitt klager et gavekort på kr. 4.000 som et plaster på såret.

Solfaktor kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor/Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Klageren skulle sammen med sin familie reise på en ukes ferie til Tyrkia. Arrangøren hadde imidlertid oppgitt feilaktig tidspunkt for flyavgangen samt uriktig flyoperatør på billetten. Feilen medførte at klageren, til tross for hjelp fra skrankepersonalet hos Norwegian, ikke fikk sjekket inn. Han har i ettertid fått refundert det som ble betalt for feriereisen samt andre direkte utgifter, slik som utgifter til parkering. Han har videre fått et gavekort på kr. 4.000. Klageren krever imidlertid også tapt arbeidsfortjeneste for den uken han hadde avsatt til ferieturen.

Klageren har ikke vedlagt noen lønnsslipp eller dokumentasjon for inntekt, men har krevd "minst kr. 30.000".

Nemnda bemerker at det er klageren som må dokumentere et eventuelt tap som kreves erstattet. I nemndas standardinformasjon opplyses det om at all relevant dokumentasjon må fremlegges. Det er ikke gjort i denne saken, slik at kravet fremstår

som udokumentert. En henvisning til at en lønsslipp er sendt inn til arrangøren er ikke tilstrekkelig dokumentasjon.

Nemnda har likevel på generelt grunnlag vurdert klagerens erstatningskrav.

Nemnda bemerker at klageren i den foreliggende situasjon var forpliktet til å begrense et eventuelt tap. Klageren fikk ut på ettermiddagen/kvelden 21. juni bekreftet at han ville få refundert alle utgifter han hadde hatt i forbindelse med reisen. Klageren kunne for eksempel ha henvendt seg til sin arbeidsgiver med forespørsel om å få flytte ferieuken.

Etter nemndas syn har klageren i dette tilfellet forsømt sin tapsbegrensningsplikt.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det gis ytterligere erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)