

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager ikke fikk reist til Egypt med nødpass pga. feil informasjon ved innsjekkingen på Oslo Lufthavn Gardermoen.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

186/15P

Tjenesteyter

AmiSol AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da klager ikke fikk reist til Egypt med nødpass pga. feil informasjon ved innsjekkingen på Oslo Lufthavn Gardermoen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes tur for to personer med innkvartering i dobbeltrom med all inclusive på Marriot Renaissance Hotel, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 07.06.15 - 14.06.15.

Klagers kjæreste ble stoppet på Oslo Lufthavn Gardermoen fordi SGS mente at det ikke var mulig å reise til Egypt med nødpass. Klager fikk ikke reist til Egypt.

Klager og hennes kjæreste reiste til Tyrkia med Turkish Airlines 09.06.15 med retur 16.06.15 og bestilte hotell via booking.com. De tapte to feriedager på dette som de vil ha dekket.

Klager stiller spørsmål til hvorfor ikke AmiSol kunne bistått klager og fått ordnet opp i saken, ev. fått SGS til å kompensere med flybilletter t/r Ålesund da klager fikk tilbud om en annen ferie hos AmiSol med utreise fra Oslo Lufthavn Gardermoen.

SAS har refundert alle klagers utlegg, totalt kr 11.837, men de dekker ikke tapt fritid.

Klager krever at AmiSol dekker tapet av fritid for to personer i to dager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

AmiSol har i det vesentlige anført:

Den Egyptiske Ambassaden i Oslo bekrefter at Egypt godtar nødpass. Dette ble også bekreftet per mail fra AmiSol til klager den 1. juni.

I vedlegget fra SGS som klager har lagt ved, fremgår det at nødpass kun er gyldig sammen med visum. Dette er ikke nødvendig ifølge Den Egyptiske Ambassaden.

Alle AmiSols gjester får visum i passet i løpet av flyreisen til Sharm el Sheikh.

Ved hver avreise fra Gardermoen til Sharm el Sheikh, har AmiSol en betjent nødtelefon. Dette telefonnummeret står under «Åpningstider» på deres internettsider.

Et av klagers ønsker var en reise for henne sammen med kjæresten og hans 3 barn, som godtgjørelse for den opprinnelige reisen. Klager fikk da tilbud om dette og hun ønsket å reise i høstferien. AmiSols tilbud lød på en uke i familierom med All Inclusive på Marriott Renaissance i Sharm el Sheikh. Dette tilbudet ble ikke god tatt av klager da tilbudet var fra Gardermoen til Sharm el Sheikh og ikke inkluderte flybilletter tur/retur Gardermoen/Ålesund for 5 personer. AmiSol trakk derfor tilbudet tilbake.

AmiSol har refundert reisens pris på kr 9.030. I og med at klager har fått refundert utgiftene for tog og flybilletter tur/retur Gardermoen av SAS har AmiSol tilbakebetalt dette beløpet.

I og med at klager kjøpte reisen hos AmiSol er det også de som står som ansvarlig. Utover det er dette en sak mellom AmiSol og deres underleverandører.

Det vises for øvrig til brev fra AmiSol.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klageren har fått tilbake alle sine direkte utlegg i forbindelse med at en ansatt ved SAS Ground Service feilaktig nektet klageren og hennes reisefølge å reise til Egypt. De to måtte forlate flyet etter at de hadde sjekket inn fordi den SAS-ansatte feiltolket reglene om nødpass.

SAS har beklaget dette. AmiSol tilbød innledningsvis en gratis reise for 2 voksne og 3 barn som et plaster på såret, men trakk etter svært kort tid tilbudet tilbake da klageren i tillegg krevde dekket flybilletter tur/retur Ålesund-Oslo.

Nemnda har forståelse for at hendelsen om bord i flyet og angivelig svært dårlig service fra SAS i etterkant må ha vært en svært kjedelig opplevelse.

Reglene i pakkereiseloven passer ikke direkte for den situasjonen klageren kom opp i, men nemnda antar likevel at § 5-3 kan anvendes, idet ansvaret for arrangøren etter § 5-3 er felles for heving, avlysning og mangler. For klageren ble situasjonen den at turen i gavnet ble avlyst før reisen var begynt. Ansvaret går lenger enn skyldansvar og omfatter oppfyllelshindringer ved en mangel eller forsinkelse som leverandøren i prinsippet kan kontrollere. Leverandøren, her AmiSol, svarer for medhjelpenes feil.

Etter pakkereiseloven § 5-3 kan klageren kreve erstatning av arrangøren for tap som følge av mangelen.

Klageren greide på kort varsel å bestille en tur til Tyrkia med retur to dager senere enn returen fra Egypt var oppsatt til. Hun krever tapt arbeidsfortjeneste for de to ekstra feriedagene begge måtte ta ut. Hun har beregnet tapet til kr 34.800.

Nemnda kan ikke se at hun har fremlagt noen dokumentasjon i forbindelse med tapsberegningen, som virker svært høyt beregnet og som nemnda under enhver omstendighet antar inkluderer skatt. Etter en skjønnsmessig vurdering finner nemnda at tapet bør settes til kr 5.000 per reisende, totalt kr 10.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis erstatning med kr 10.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.