

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter da klager ikke rakk flyet ved hjemreisen.

Dato

18.09.2019

Saksnummer

2019-01940

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fem personer med innkvartering i 2 superior rom på Radisson Blu Yas Island Hotel, Abu Dhabi, Dubai, i perioden 25.03.2019 - 01.03.2019. Totalpris kr. 31.772.

Ved hjemreisen ble klager hentet av Apollos transfer buss på hotellet og kjørt til flyplassen. Bussen var litt forsinket da de kom frem til flyplassen. Flyavgang fra Dubai International Airport var kl. 07:25. Det var lang kø ved innsjekking og da de kom frem til innsjekkingsskranken, fikk klager beskjed om at det var for sent å sjekke inn på flyet med Emirates EK159. Klager kom derfor ikke med flyet og måtte bestille nye flybilletter hjem neste dag for egen regning.

I skriv utdelt fra Apollo ved ankomst fremgikk at bussen skulle hente på hotellet kl. 04:05 (+/-15 min) på avreisedagen. Klager stusset på tidspunktet da Apollo selv opplyser om transfertid på 1,5-2 timer på sine hjemmesider. Klager mener også Apollo opplyste om feil flytider i samme skriv. Klager har ikke kopi av skrevet og guiden i Abu Dhabi har ikke besvart klagers oppfordring om at han skulle undersøke dette.

Klager var på plass i bussen i god tid før kl. 04:05, men bussen ble noe forsinket på grunn av at to gjester som ikke hadde møtt opp. Avreise fra hotellet ca. kl. 04:15, ankomst flyplassen 05:45. Da var det 1t og 40 min til avgang. Da de kom av bussen og hadde hentet bagasjen ble de møtt av en mann med Apollo skilt som sendte klager til venstre i avreisehallen, og de endte helt innerst på innsjekkingsskranker C1-C4. De stilte seg i kø til C4 skranken. Det var allerede da lang kø til alle skrankene. Det var felles innsjekk til Oslo, København og Arlanda. Klager stod i kø fra kl. 05.50. Det var lite bevegelse i C4 skranken. Klager forsøkte å se hva som skjedde bak skranken til C4, men kunne ikke se at noen andre byttet kø og bestemte seg for at de skulle bli stående da det sjelden hjelper å bytte kø - de skulle alle med samme fly, enten Norge, Sverige eller Danmark. Da det

var en time til flyavgang flyttet de seg til C1. Imidlertid begynte det å bevege seg på C4, så de gikk tilbake til den første køen. Klager kom i snakk med noen svensker/dansker som stod rundt de og forklarte at de skulle til Oslo og at det var 45 min til flyavgang. De slapp klager foran i køen. Da klager kom til innsjekkingsskranken, fikk de beskjed om at innsjekking til Oslo er stengt og at alle personene på listen var sjekket inn.

Klager krever dekket nye flybilletter, kr. 29.468,28, utgifter til mat, kr. 959 jf. kopi av kvitteringer, tilsvarende kr. 1.854, dekket telefonsamtaler, tapt feriedag, samt kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kom til flyplassen sammen med en gruppe på ca. 40 personer. Ved ankomst ble de henvist til innsjekkingskøer av Apollos agent. Det er uklart for Apollo hvorfor klager og hennes familie sto i en annen kø, da alle øvrige passasjerer Apollo hadde med dette flyet sto i riktig kø og fikk sjekket inn i tide. På flyvningen til Oslo hadde Apollo 14 gjester i tillegg til dette reisefølget på 5, og alle disse fikk sjekket inn i tide.

Klager ringte Apollo først 40 minutter før flyavgang, og på det tidspunktet var det dessverre for sent å sjekke inn da innsjekking stenger 1 time før avgang.

Apollo er av den oppfatning at den reisende har et ansvar for å følge de beskjeder og den informasjon som gis, samt at man selv har en aktivitetsplikt i forhold til å følge med på tider og reagere hvis man forstår at her kan det være problemer med å rekke flyet.

Apollo er av den oppfatning at klager selv er ansvarlig i dette tilfellet og selv må stå for de ekstra kostnadene dette medførte.

Apollo har vedlagt rapport fra reiselederen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Det er den som arrangerer en pakkereise som i utgangspunktet har ansvaret for at det som inngår i pakkereiseavtalen leveres etter avtalen, jfr. pakkereiseloven § 23.

Nemnda legger til grunn at klageren og hennes familie ble hentet på hotellet av en buss som skulle kjøre dem til flyplassen. Transfer mellom hotell og flyplass var en del av avtalen. Bussen reiste fra hotellet kl. 04.15 og ankom flyplassen kl. 05.45, 1 time og 50 minutter før flyavgang og følgelig 50 minutter før innsjekkingen stengte. Klagerens buss ble møtt av en agent fra Apollo, som anviste innsjekkingskø og etter dette ikke var tilgjengelig.

Det er uenighet mellom partene om klageren sto i riktig kø. Ut fra opplysningene legger nemnda til grunn at hun sto i den køen hvor lystavlen opplyste hennes fly nummer, nemlig EK159 OSL. Det er opplyst at denne skranken hadde hatt problemer med bagasjebåndet, og det kan etter nemndas syn stemme med klagerens opplysninger om at køen syntes å stå stille en lang stund før det ble bevegelse.

Klageren og hennes familie sto ikke på den innsjekkingslisten medarbeideren ved skranken hadde fått utdelt. Også dette er et forhold som ikke kan lastes klageren. Arrangøren står imidlertid ansvarlig for sine underleverandørers eventuelle feil.

Når det gjelder den videre begrunnelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner etter en samlet vurdering av de opplysningene som er fremlagt å måtte legge til grunn at Apollos egen anbefaling i billetten om at man skal være ute minst tre timer før avreise ikke ble fulgt av Apollo selv. Det legges videre til grunn at det var tre flyavganger til Skandinavia rundt samme tidspunkt, og at bussen som var satt opp av Apollo ankom så sent at det allerede var lange køer i skrankene. Agenten var ikke tilgjengelig for klageren før det var for sent å sjekke inn. Klageren kjøpte nye billetter og oppholdt seg deretter 24 timer på flyplassen sammen med sin mor og to mindreårige barn. Familien kom 24 timer forsinket til Oslo.

Klageren har krevd dekket nye flybilletter med kr. 29.468,28, matutgifter ifølge vedlagte kvitteringer med kr. 959 samt tapt arbeidsfortjeneste med kr. 1.854. Hun har fremlagt dokumentasjon fra arbeidsgiver.

Nemndas flertall legger til grunn at Apollo ikke sørget for å legge forholdene til rette slik at klageren kunne rekke flyet hjem. Det anses som en mangel. Den reisende har da krav på erstatning for ethvert tap som oppstår som en følge av mangelen, jfr. pakkereiseloven § 32. Erstatningsbeløpet blir etter dette kr. 32.281,28.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, finner at kundene burde reagert før ved at det var liten bevegelse der de hadde tatt oppstilling for innsjekking. Reisende må selv ta ansvar for å komme frem til innsjekkingsdisken i tide ved å be om å få slippe frem, eller kontakte innsjekkingspersonalet for hjelp eller avklaring når tid for avgang nærmer seg. Reisende som kan fremvise gyldig billett før innsjekkingen stenger, kan ikke avvises av flyselskapet.

Dersom dette hadde blitt gjort kunne det vært mulig å nå flyet. Mindretallet mener følgelig at klager ikke kan nå frem med kravet som er fremsatt.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet utgifter til nye flybilletter, mat i henhold til bilag samt tapt arbeidsfortjeneste med til sammen kr. 32.281,28.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)