

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet seteplassering på hjemreisen.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00446

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone inviterte barn, svigerbarn og barnebarn til påskeferie på Tenerife så det ble en gruppe på 12 personer som hadde en flott uke på Parque La Paz, Playa de Las Americas i perioden 20.03.2016 – 27.03.2016. Totalpris kr. 102.846.

Tre dager etter at de hadde betalt reisen fikk klager melding om at flyene til Novair var skiftet ut med andre fly grunnet gjentatte tekniske feil. Bestilt Novair Ekstra ble slettet. De nye flyene hadde en annen seteplassering og klager måtte reservere seter på nytt, hvilket de gjorde.

Klager anfører at flyturen hjem med Titan Air mildt sagt ble et mareritt. Først sto de i 45 minutter for å få levert bagasjen. Deretter ble plassbillettene delt ut helt tilfeldig uten noen plan. Klager ble plassert fra rad 1 – 21 med små barn. Klager satt ytterst på rad 1 på venstre side. Her gikk setet halvveis ut i midtgangen, så klager ble sittende i dokø i 5 timer med en rumpe på armlenet. I tillegg ble han til stadighet tråkket på tærne. Dette var ikke akseptabelt, når han hadde har reservert plasser på flyet med Novair og betalt ekstra for det. Klager var utslitt og i dårlig humør da de landet på Gardermoen. Det ødela mye av opplevelsen med turen.

Klager har fått overført kr. 360 og kr. 270 til sin konto uten noen forklaring. Etter at de oppdaget dette, har de bedt Apollo om en forklaring på hvordan de har kommet frem til disse beløpene for 12 personer. Klager har ikke fått svar på dette og de føler at de har blitt møtt med en arrogant og overfladisk behandling av Apollo.

Klager anfører at han bestilte bestilt reisen hos Apollo og ber Apollo rydde opp istedenfor å «skylde på Novair». Klager viser til Apollos hjemmeside hvor følgende fremgår: Novair – Vårt eget flyselskap. Novair er Apollos eget flyselskap.

Klager forventer en større godtgjørelse, kanskje i form av en ukes feriereise for to personer.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo viser til at flyseter reserveres og betales direkte hos Novair. Dersom det oppstår problemer, må kunden henvende seg direkte til flyselskapet.

Dersom innsjekkingspersonalet på flyplassen endrer seatingen, får kundeservice hos Novair ikke informasjon om dette. Derimot får kabinpersonalet en ny passasjerliste og kundeservice spør alltid klager om boardingkort. Det var ikke deres hensikt at klager skulle føle at de ikke ble trodd.

I dette tilfellet har Novair foretatt utbetaling på kr. 270 og kr. 360 til to av bestillingene direkte til klager. Den 07.11.2016 bekrefter Apollo at de har vært i kontakt med Novair slik at de har utbetalt ytterligere kr. 270 for den tredje bestillingen.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo og Novair.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

Så vidt nemnda kan forstå har klageren fått refundert totalt kr. 900, som refererer seg til avgift for reservasjon av seter, åtte voksne á kr. 90 og fire barn á kr. 45. Problemene med seterreservasjonene oppsto da arrangøren måtte bytte flytype på grunn av hyppige tekniske feil på den opprinnelige flytypen. At uforutsette ting skjer er kjedelig for kundene, men det gir ikke rett til erstatning. Flysikkerheten prioriteres foran alt annet.

At de som hadde ansvaret for flyvningen ikke forsøkte å sette familier sammen er etter nemndas syn uheldig. Hvis mindreårige barn ikke ble plassert sammen med foreldre eller andre familiemedlemmer er det etter nemndas syn i tillegg et sikkerhetsproblem.

Det er også svært uheldig at arrangøren Apollo fraskriver seg ethvert ansvar for flyreisen. Nemnda presiserer at det er Apollo som er klagerens kontraktsmotpart og som må rette henvendelse på kundens vegne til flyselskapet. Det vitner om mangelfulle rutiner og mangelfull opplæring i klagebehandling når dette svikter. Nemnda kan imidlertid ikke se at uheldig saksbehandling kan gi grunnlag for kompensasjon.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)