

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hjemreisebillett i forbindelse med pilotstreik i SAS.

Dato

11.09.2019

Saksnummer

2019-01938

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet på Hotel Plaza Di Porto, Platanias, Kreta i perioden 20.04.2019 - 27.04.2019. Totalpris kr. 6.886.

Hjemreisen med SK7354 fra Chania 27.04.2019 kl. 15:00 ble kansellert grunnet pilotstreik i SAS og klager valgte å kjøpe ny billett til hjemreisen for den ene i reisefølget istedenfor å vente på nærmere beskjed om tidspunktet for hjemreisen fra Apollo.

SAS tilbød seg å dekke klagers billett da flyet ble kansellert. Men da SAS ble oppmerksom på at klager hadde kjøpt en reise av Apollo med SAS charter og ikke med rutefly, henviste de klager videre til Apollo da det er Apollo som må søke om refusjon hos SAS.

Klager viser til at de ikke har søkt om standarderstatning, men dekning av kr. 2.033 for en ny flybillett fra Chania den 27.04.2019 kl. 04:15.

Apollo viser til at saken er avsluttet fra deres side og at dette er en sak mellom klager og SAS.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en reise til Kreta 20.- 27. april 2019, med retur fra Chania 27. april med SAS. Da SAS-pilotene gikk ut i streik 26. april, ble det klart at flyvningen Chania - Oslo 27. april ikke ville bli gjennomført med SAS.

Apollo fikk omdirigert sin Novair-maskin slik at den kunne fly gjester Oslo-Chania tur/retur. På grunn av at maskinen opererte en annen strekning 27. april, ble flyvningen

lagt til kvelden. Avreisen ble satt opp fra Chania 28. april kl. 00:55 med ankomst Oslo Lufthavn kl. 04:00.

Klager ble holdt informert om situasjonen og hva som skjedde per SMS. Klager har selv bekreftet at de mottok informasjon per SMS 27. april kl. 11:12. Klager kontaktet ikke Apollo for å kansellere sin retur fra Chania.

Situasjonen var en uforutsett hendelse utenfor Apollos kontroll, og Apollo mener at de løste saken til det beste for sine kunder, som i verste fall kunne ha blitt strandet på Kreta i flere dager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagerne i saken bestilte en pakketur med Apollo. Flyreisen ble operert av SAS som var innleid av Apollo. På grunn av pilotstreiken ble hjemreisen forsinket fra 27. april kl. 15.00 til 28. april kl. 00.55. Apollo fikk omdirigert et fly fra Novair som hentet gjestene ca. 10 timer senere enn opprinnelig flyavgang.

Klageren skulle opptre på en konsert og hadde ikke tid til å vente på hjemtransport med Novair. Han skaffet en billett som ble betalt med kr. 2.033. SAS har i utgangspunktet vært villig til å dekke billetten, men kan ikke gjøre det uten å kunne se den originale billetten i billettsystemet. Det har ikke latt seg gjøre fordi billettene var booket av og utstedt av Apollo. Apollo har ikke vært villig til hjelpe klageren med dokumentasjon. Arrangøren mener å ha oppfylt sine forpliktelser etter pakkereiseloven slik forholdene lå an i og med streiken i SAS.

Pakkereiseloven § 34 regulerer situasjonen når vilkårene for erstatning og/eller prisavslag samtidig er oppfylt på flere rettslige grunnlag. Den reisende har rett til å fremsette krav etter pakkereiseloven og annen lovgivning samtidig, jfr. Prop. 54 L (2017 - 2018) side 121 annen spalte nederst. Krav om standardkompensasjon må fremsettes overfor transportøren. Det vil si at den reisende ikke kan henvende seg til arrangøren med krav om prisavslag og erstatning med hjemmel i transportlovgivningen, med mindre arrangøren også er transportør, jfr. direktivet artikkel 14 nr. 5 og pakkereiseloven § 34. Klageren har presisert at han ikke krever standardkompensasjon, men dekning for billettutgifter til hjemreise.

Nemnda legger til grunn at klageren hadde et preserende behov for å reise hjem og at det var berettiget å skaffe billett med et tidligere fly. Det fremgår av Prop. 54 L (2017 - 2018) side 64 annen spalte at det beror på avtalen mellom transportør og arrangør samt relevant nasjonal lovgivning hvem som til slutt skal bære kostnaden. Uansett skal ingen ordninger redusere den reisendes mulighet til dekning.

Ved at Apollo nekter å medvirke til at SAS får de opplysninger selskapet er avhengig av for å kunne dekke alternativ hjemtransport, er klageren satt i en situasjon hvor han selv må dekke hjemreisen. Det er etter nemndas syn en urimelig tolkning av regelverket og en svært lite smidig behandling hos Apollo.

I dette tilfellet anbefaler nemnda at Apollo går i dialog med SAS, da klageren ikke kan dokumentere originalbilletten. Hvis det endelige ansvaret viser seg å hvile på transportøren kan arrangøren eventuelt kreve regress.

Slik saken ligger an anbefaler nemnda at klageren får dekket utgifter til flybillett med kr. 2.033.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får dekket utgifter til ny flybillett med kr. 2.033.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)