

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til ombooking av billetter som følge av feil informasjon om plombering av taxfreevarer.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

164/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter til ombooking av billetter som følge av feil informasjon om plombering av taxfreevarer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes barn reiste hjem fra Burgas og landet på Oslo Lufthavn Gardermoen kl. 03.00 den 01.07.14. De skulle videre med fly innenlands og hentet derfor ut bagasjen, sjekket denne inn igjen før de gikk til sikkerhetskontrollen.

Klager hadde bestilt taxfree varer som sto i setet hennes på flyet på hjemreisen fra Bulgaria. Hun hadde sjekket med Star Tour før hun reiste og fått bekreftet at denne taxfree posen kom til å være plombert slik at hun kunne ta den med seg gjennom sikkerhetskontrollen, siden de skulle reise videre fra Gardermoen.

Hun trodde derfor at alt var i orden men klager stoppet i sikkerhetskontrollen.

Hun ble forklart at kvitteringen på disse taxfree varene var satt utenpå posen og ikke inni.

Klager fikk så valget mellom å gi fra seg alle taxfree varene eller å hente ut koffertene og pakke taxfree posen ned i disse. Dette ville ta tid og medføre at klager måtte booke om billettene de hadde videre nordover. Hun gikk derfor bort til Norwegian og fikk da beskjed om at det ville koste kr 3934. Klager spurte så om hun bare kunne gi fra seg posen med taxfree varene og løpe til flyet, men da var det for sent.

Klager måtte derfor betale for ombooking og krever utgiften til dette erstattet som følge av feil informasjon om plombering av taxfree varer levert på flyet fra Bulgaria.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tours viser til sine nettsider hvor følgende fremgår under lenken <http://www.startour.no/reise-med-star-tour/fly-informasjon/Taxfree/>:

«Dersom du skal fly videre må forhåndsbestillingen pakkes i en godkjent pose som forsegles. Denne posen får du ved å henvende deg til kabinpersonalet.

Kvitteringen må være synlig fra utsiden av posen.»

Det fremgår videre at om man skal fly videre innenlands, er man selv ansvarlig for at posen med tollfrie varer er forsvarlig forseglet slik at kvitteringen er inne i posen.

Det er derfor viktig at man har lest og satt deg inn informasjonen på Inflight Service sine sider. Denne informasjonen finner man under «Kundeservice, Vanlige spørsmål» på taxfreesiden hvor man bestiller varene.

Kjøp av tollfrie varer på flyet er en avtale direkte mellom passasjeren og flyselskapet. Star Tour har ikke ansvaret for verken dette eller annen type salg om bord.

Dette gjelder også forhåndsbestillinger. Star Tour kan følgelig ikke etterkomme klagers ønske om refusjon av utgifter hun ble påført som følge av fratatte taxfree varer.

Nemnda bemerker:

Det er den reisende som har ansvaret for å tollklarere medbragt reisegods og som har ansvaret for å sette seg inn i regelverket som gjelder for tollfri innførsel til Norge. På Star Tours hjemmeside ligger en lenke med overskrift «Flyinformasjon - Taxfree». I denne informasjonen står det hvordan man skal forholde seg når det gjelder import til Norge av taxfreevarer. Det siteres:

Viktig informasjon

- Om du skal fly videre innenlands, er du selv ansvarlig for at posen med tollfrie varer er forsvarlig forseglet
- Du må selv be om å få en ekstra pose av kabinpersonalet om bord, slik at kvitteringen blir forseglet inne i posen
- Det er derfor viktig at du har lest og satt deg inn informasjonen på Inflight Service sine sider.
- Denne informasjonen finner du under Kundeservice, Vanlige spørsmål, på taxfreesiden hvor du bestiller varene.

Flyselskapet opplyser også om at det som er forhåndsbestilt må pakkes i godkjent pose og forsegles. Slik pose kan fås ved henvendelse til kabinpersonalet. Kvitteringen må være synlig fra utsiden av posen.

Reklamasjonsnemnda kan etter dette ikke se at andre enn den reisende selv kan holdes ansvarlig hvis reglene ikke blir fulgt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.