

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Maldivene, 23. februar - 6. mars 2011. Krav om erstatning av ekstraavgifter på hjemreisen.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

114/11

Tjenesteyter

Paradisreiser AS

Klager: X

Turarrangør: Paradisreiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 50.500

Saken gjelder:

Reise til Maldivene, 23. februar - 6. mars 2011. Krav om erstatning av ekstraavgifter på hjemreisen.

Klagerne har i det vesentlige anført:

På hjemreisen reiste klagerne med sjøfly fra Kuredu til Male. Derfra skulle de videre med fly til Doha. Flyet fra Kuredu til Male ble forsinket. Klagerne ankom flyplassen i Male kun en og en halv time før flyavgang.

Det var kaotisk på flyplassen, og klagerne rakk ikke flyet til Doha. Andre som var med sjøflyet ble møtt på flyplassen og eskortert direkte gjennom sikkerhetskontrollen.

Det var ingen som møtte klagerne.

Klagerne forsøkte å ta kontakt med Paradisreiser, men de kom ikke igjennom på telefon. Neste mulighet for videretransport var neste dag. Klagerne bestilte nye flybilletter og overnattet på hotell. Klagerne ble påført utgifter på til sammen 11.914 kroner. Utgiftene kreves erstattet.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Paradisreiser har i det vesentlige anført:

De øvrige reisende som kom med samme sjøfly, sjekket inn og kom med Qatar Airways uten problemer.

Det er ikke vanlig å ha reiselederassistanse på flyplassen på en slik reise med rutefly.

Når man reiser med rutefly, har de reisende selv et ansvar for å sørge for å komme seg til innsjekk i tide.

Klagerne ordnet selv overnatting og nye flybilletter uten å gi Paradisreiser beskjed, og uten at Paradisreiser fikk anledning til å eventuelt hjelpe/veilede på stedet.

Paradisreiser finner ikke å kunne imøtekomme klagerne krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen omfattet hjemreise med fly, herunder fly fra Kuredu til Male og fly fra Male til Doha. Om det oppstår forsinkelser eller lignende som gjør at de reisende ikke rekker neste fly, plikter turarrangør å sørge for kostnadsfri omruting samt eventuell overnatting, mat m.v.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet, herunder at flyet fra Kuredu fikk forsinket avgang og måtte mellomlande. De har videre redegjort for kaotiske tilstander på flyplassen der passasjerer med guide ble ledet foran øvrige passasjerer. Paradisreiser har ikke bestridt klagerne opplysninger.

Paradisreiser har på sin side vist til at de andre fra samme sjøfly rakk flyet.

Klagerne har til dette påpekt at de andre, i motsetning til klagerne, ble møtt av guider som brakte dem raskt gjennom sikkerhetskontrollen. Klagerne måtte stille i kø og rakk ikke flyet.

Det er vanskelig for nemnda å ha noen sikker formening om hva som skjedde.

Etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger finner imidlertid nemnda at det er mer sannsynlig at det var flere uheldige omstendigheter som førte til at klagerne ikke rakk flyet enn at klagerne selv må lastes for at de ikke rakk flyet. Nemnda viser til at klagerne fly ble forsinket med en halv time fra Kuredu, og at det måtte mellomlande på vei til Male. Klagerne kom således ikke ubetydelig forsinket til Male. Nemnda viser videre til sen kø på flyplassen og til at klagerne ikke hadde guide som hjalp dem forbi køen.

Paradisreiser var således i den foreliggende situasjon ansvarlig for å få klagerne kostnadsfritt videre hjem. Det er på det rene at Paradisreiser ikke fikk anledning til å avhjelpe problemet ved å finne alternative løsninger på hjemveien.

Paradisreiser anfører at de ville kunne ha avhjulpet problemet på en rimeligere måte.

Paradisreiser har ikke nærmere redegjort for dette. Klagerne anfører at de forsøkte å komme i kontakt med Paradisreiser uten at det lyktes. De har vedlagt kopi av logg fra telefon som skal vise dette.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i dette tilfellet burde søkt fornyet kontakt med Paradisreiser. Telefonloggen viser at klagerne forsøkte over en fem-minutters periode. Så vidt nemnda forstår var klagerne da på flyplassen.

Klagerne måtte inn til Male for å kjøpe nye billetter. Det er ikke opplyst om de her forsøkte å komme i kontakt med Paradisreiser.

Omruting av klagerne ville medført kostnader selv om Paradisreiser hadde fått anledning til avhjelp. Hvorvidt disse ville blitt vesentlig lavere enn de utgifter klagerne endte opp med, er det få sikre opplysninger om. Sett hen til at klagerne må lastes for ikke å ha forsøkt å komme i kontakt med Paradisreiser flere ganger, finner nemnda at klagerne må bære noen av utgiftene selv. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at Paradisreiser dekker 5.000 kroner av klagerne utgifter.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en erstatning på 5.000 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Unn Vestad, Tyrkiareiser AS. Helga G. Hermansen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.