

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder nektet adgang til fly på hjemreise fra Tyrkia.

Dato

..

Saksnummer

169/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 4

Reisens pris: 11.403 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder nektet adgang til fly på hjemreise fra Tyrkia.

Klager anfører at de hadde kjøpt en pakke fra Solfaktor med flyreise fra Bergen, hotell og transfer. Utreisen fra Bergen foregikk på vanlig måte.

De sjekket inn for hjemreisen og fikk boardingpass også på vanlig måte, men ble stoppet ved gaten, da det ble påstått at de ikke hadde betalt for flyreisen.

De fikk ikke komme ombord og ringte Solfaktors nødnummer uten at det ble noen løsning. Det hele ble en traumatisk opplevelse for barna.

Detur, som hadde chartret flyet, undersøkte så andre muligheter.

De valgte det alternativet som kunne få dem raskest tilbake - et fly neste morgen kl.05.00 til Ålesund og regnet med at de ville greie å komme seg fra Ålesund og hjem til Bergen. De fikk hotell ved flyplassen i Antalya til kl.0200 og transport dit.

Deturs representant sa at de skulle få dekket alt og at Detur ville ta oppgjøret med Solfaktor. På vei til hotellet ringte også Solfaktor og beklaget det hele og sa at alt ville bli dekket. Da de kom til Ålesund, viste det seg at det ikke var ledig plass på fly til Bergen før mandag morgen. De leide derfor bil og kjørte til Bergen.

De krever € 400 per person i erstatning.

Solfaktor Pluss har vist til at de har et avansert dataprogram for sine pakkereiser med Detur. Her ble det en svikt i systemet slik at Solfaktors betaling til Detur ikke nådde Detur, som derfor avbestilte reisen. Klager hadde dermed ikke gyldig billett hverken til utreisen eller hjemreisen. Solfaktor beklager på det sterkeste det som skjedde. Klagers ekstrautgifter på kr.5.804,- er dekket. Solfaktor har tilbudt ytterligere kr.750,- per person i kompensasjon - tilsammen kr.3.000,-.

Når det gjelder kravet om € 400 per person i henhold til EU-forordningen, er situasjonen at klagerne ikke hadde gyldig billett, og forordningen kommer derfor ikke til anvendelse.

Nemnda bemerker:

Klager har fått dekket sine økonomiske utlegg. Det spørsmål som foreligger for nemnda er om EU forordning 261/2004 får anvendelse i saken eller om forordningen ikke kan anvendes fordi, som Solfaktor hevder, klagerne ikke hadde gyldig billett.

Forordningen får etter artikkel 3 nr.1 og 2 anvendelse på «passasjerer» som har bekreftet reservasjon på den berørte flygningen og møter til innsjekking som foreskrevet av luftfartsselskapet, reisearrangøren eller reisebyrået.

Begrepet «passasjer» er ikke definert i forordningen, men det naturlige utgangspunkt må være at man må ha kjøpt eller på annen måte ervervet billett til en flygning for å kunne anses å være passasjer, jf. Kjelland:

Flypassasjerers rettigheter, side 32.

Spørsmålet er da om familien i dette tilfelle kan anses å ha hatt billetter.

Det er i saken fremlagt «Reisedokument» utstedt av Solfaktor/Reisegiganten AS. Dokumentet viser at reisens pris er betalt og oppgir avreisetid og ankomsttid for utreise og hjemreise.

Familien sjekket inn og reiste på dette grunnlag fra Bergen til Antalya. De sjekket også inn på vanlig måte for hjemreise og fikk boardingpass, men ble altså nektet ombordstigning.

Etter nemndas oppfatning må man her legge til grunn at familien hadde billett for hjemreisen og var dermed å anse som passasjerer i EU-forordningens forstand.

De hadde dermed krav på den forbrukerbeskyttelse forordningen er ment å gi.

At det foreligger en systemsvikt i forholdet mellom Solfaktor og Detur må være uten betydning for de reisendes beskyttelse etter forordningen.

Familien har etter dette krav på € 400 per person.

Det følger av pakkereiseloven § 6-5 at den erstatning turarrangør har utbetalt kommer til fradrag - i dette tilfelle med kr.3.000,-.

Det som er utbetalt til dekning av direkte utlegg kommer ikke til fradrag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon tilsvarende € 1600 med fradrag av kr.3.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.