

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

### Dato

17.11.2022

### Saksnummer

2022-02532

### Tjenesteytere

Dag Aasbø Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på en gruppereise til Svalbard i perioden 29.08.2022 - 02.09.2022. Totalpris 12 660 kroner.

Klager mistet flyet fra Gardermoen da hun ventet på flyet til Longyearbyen ved feil gate.

Klager mener Dag Aasbø Travel bør påta seg ansvaret i denne saken blant annet fordi reiselederen ikke ringte klager eller sørget for "opprop" over høyttaleranlegget da klager ikke møtte opp ved gaten. Reiselederen hadde klagers telefonnummer på den samme listen som han hadde krysset klager av på ved utlevering av reisedokumentene denne dagen. Reiselederen var følgelig klar over at klager var ankommet flyplassen. Billetten klager fikk utlevert viste ingen indikasjon om mellomlanding eller at flyet skulle gå via Tromsø. Klager mener reiselederen burde informert om dette da billettene ble utlevert på Gardermoen. Klagers billett viste fly til Longyearbyen. Klager mener hun skulle fått utlevert to billetter, en med innsjekk Oslo - Tromsø og en med Tromsø - Longyearbyen. Klager sjekket på tavlen med flyavgang til Longyearbyen. Siden hun var klar over at det kun var en eller to avganger til Longyearbyen, gikk hun til den ene gaten som viste Longyearbyen på tavlen, uten å sjekke flynummeret. Klager har vedkjent at hun ikke sjekket flynummeret da hun fikk utlevert billettene av reiselederen på Gardermoen.

Klagers krav: 12 660 kroner.

Klager har søkt om dekning/erstatning fra Fremtind Forsikring. Forsikringsselskapet har ikke etterkommet klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager møtte opp på Gardermoen og traff reiselederen. Hun fikk flybilletten med Norwegian av reiselederen på flyplassen, sammen med programmet med mobilnummeret til reiselederen. Klager sjekket selv inn på automaten og gikk til gaten.

Reisearrangøren skriver at det på informasjonen klager fikk på forhånd fremgikk at det skulle være mellomlanding i Tromsø, klager hadde fått flynummer og informasjon om flyselskap. Dette står også på programmet de fikk utlevert på Gardermoen. Flybilletten stemmer med programmet og forhåndsinformasjonen, og de fikk boardingkort til riktig fly hvor de sjekket inn bagasjen.

Reiseleder ventet som siste ved gaten helt frem til gaten ble stengt for å se om noen skulle dukke opp i siste liten som ser forvirret ut eller ikke finner frem, eller om noen skulle ringe om de ikke fant frem til gaten og kunne redegjøre for seg. Klager gikk til feil gate og ventet her til flyet til Longyearbyen hadde gått.

Dag Aasbø Travel anfører at det ikke stemmer at man skal ha et boardingkort til Tromsø og et videre til Longyearbyen - man får kun et boardingkort hos Norwegian når det er samme fly og man bare skal ut av flyet for passkontroll i Tromsø.

Dag Aasbø Travel har lagt ved kopi av avgangstavlen denne dagen som viser 3 flyvninger til Longyearbyen - en med SAS, en med Norwegian samt en charteravgang med ETF Airways som er gaten klager gikk til. Hverken flynummer eller tiden stemmer overens med programmet/ boardingkortet klager fikk utlevert på Gardermoen.

Reiselederen har ingen mulighet til å følge hver enkelt gjest fra innsjekking til gaten og man må kunne forvente at gjestene kommer seg til riktig gate på egenhånd.

Dag Aasbø Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Dag Aasbø Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for en person på en gruppereise til Svalbard i perioden 29.08.2022 - 02.09.2022. Totalpris 12 660 kroner.

Klager mistet flyet fra Gardermoen da hun ventet på flyet til Longyearbyen ved feil gate. Klager har anført at ettersom hun var en del av en gruppereise forventet hun at gruppeleder skulle ringt henne opp eller ropt henne opp på gaten. Det anføres videre at klager kun fikk et boardingkort med reise fra Oslo til Longyearbyen og at dersom hun hadde visst at det var mellomlanding til Tromsø, ville ikke dette skjedd.

Klager møtte opp på Gardermoen og traff reiselederen. Hun fikk flybilletten med Norwegian av reiselederen på flyplassen, sammen med programmet med mobilnummeret til reiselederen. Klager sjekket selv inn på automaten og gikk til gaten.

Slik nemnda vurderer det er det den reisende som selv må følge med på om man står ved riktig gate og sjekke opplysninger på boardingkortet. Basert på dette anbefaler Pakkereisenemnda at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)