

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet mangelfull hjelp ved innsjekking.

Dato

17.04.2020

Saksnummer

2020-00215

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på TUI Family Life Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 14.09.2019 - 21.09.2019. Totalpris 10 806 kroner.

Klager anfører at de var på Gardermoen 2,5 - 3 timer før avreisen til Mallorca den 14.09.2019 kl. 06:15.

Klager forsøkte å sjekke inn på de selvbetjente innsjekkingsskrankene, men klarte ikke dette. Klager etterspurte hjelp av Norwegians personale, men lyktes ikke og måtte til slutt sjekke inn bagasjen manuelt. De stilte seg i kø og da de til slutt kom frem til skranken, ble de fortalt at innsjekkingen stengte 45 minutter før avreise og at de var 4 minutter for sent ute til innsjekking.

Klager rakk ikke flyet og måtte selv bestille nye flybilletter til 4 930 kroner.

Krav: Refusjon av de nye flybillettene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at det fremgår av klagers billett/reisedokument at de reisende må være ute i god tid.

På TUIs nettsider fremgår det under flyavgangene med Norwegian at innsjekking åpner 3 timer før avgang og stenger 1 time før avgang. Videre fremgår det at det er den reisendes ansvar å komme i rett tid og være ute i god tid slik at man rekker avgangen.

For å slippe innsjekkingskøer, kan reisende med Norwegian benytte innsjekkingsautomater på flyplassene der slike finnes.

Ved kjøp av en Pakkereise hos TUI Norge AS gjelder følgende vilkår: "Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise."

Dersom man står i innsjekkingskøen og er sent ute, må man gjøre innsjekkingspersonalet oppmerksom på dette slik at man kan gå foran i køen for å få sjekket inn så raskt som mulig.

TUI kan ikke se at de kan holdes ansvarlig for at klager ikke rakk flyet. TUI har likevel refundert klagers taxiutgifter fra flyplassen til hotellet, samt det forhåndsbetalte beløpet for transfer, totalt 1 367 kroner. TUI kan ikke se at etterkomme klagers ønske om refusjon av nye flybilletter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på TUI Family Life Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 14.09.2019 - 21.09.2019. Totalpris 10 806 kroner.

Klager har fremmet krav om erstatning for kjøp av nye flybilletter til 4 930 kroner og erstatning for taxiutgifter fra flyplassen til hotellet og refusjon av transfer på totalt 1 367 kroner. Grunnlaget for kravet er at klager ikke nådde flyet og måtte av den grunn booke seg om på ny flyvning.

Klager anfører at de var på Gardermoen 2,5 - 3 timer før avreisen til Mallorca den 14.09.2019 kl. 06:15. Klager lyktes ikke å sjekke inn på selvbetjente automater og slet veldig med å finne noen på Gardermoen som kunne hjelpe henne. Etter hvert måtte klager sjekke inn bagasjen manuelt og da måtte hun stå i kø som gjorde at de ved innsjekking var 4 minutter for sent ute, da siste innsjekking på reisen var 45 minutter.

Det fremgår av TUI sine nettsider at innsjekking åpner 3 timer før avgang og stenger 1 time før avgang. Videre fremgår det at det er den reisendes ansvar å komme i rett tid og være ute i god tid slik at man rekker avgangen.

For å slippe innsjekkingskøer, kan reisende med Norwegian benytte innsjekkingsautomater på flyplassene der slike finnes. Dersom man står i

innsjekkingskøen og er sent ute, må man gjøre innsjekkingspersonalet oppmerksom på dette slik at man kan gå foran i køen for å få sjekket inn så raskt som mulig.

Pakkereisenemnda kan ikke se at TUI kan holdes ansvarlig for at klager ikke rakk å sjekke inn til riktig tid. Selv om det er en svært uheldig situasjon som oppstår på Gardermoen er det ikke grunnlag for at TUI skal ansvarlig gjøres for dette, særlig med den tydelige ansvarsfraskrivelsen som ligger i avtalen om at kunden selv bærer ansvaret for å møte rettidig. TUI har likevel valgt å refundere klagers taxiutgifter fra flyplassen til hotellet, samt det forhåndsbetalte transfer, på totalt 1 367 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)