

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tillegget for seteplassering.

Dato

19.06.2017

Saksnummer

2017-00654

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise til Madeira med innkvartering i dobbeltrom på Pestana Casino Park i perioden 07.03.2017 - 21.03.2017. Totalpris kr. 22.500.

Klager betalte totalt kr. 960 for ekstra benplass på Primera Air. Ved reisen til Madeira fikk de tildelt setene 14A og 14B. På 14C satt det en person på ca. 150 kg. Han okkuperte halve setet til klagers kone. Hun fikk ikke plass og måtte ligge over klager. Etter en tid fikk hun pustevansker og måtte legge seg ned på gulvet.

Flyvertinnen så det og kalte opp om det var lege om bord. En kom og målte pulsen på klagers kone som var ujevn. Det var ikke andre plasser på flyet. Luftdysene i panelet over virket ikke. Flyturen ble ødelagt og klager ble syk med store pustevansker.

Klager krever å få tilbake utgiftene til seteplassering på kr. 480.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hverken Solia eller Primera Air kan holdes ansvarlig for hvem man blir sittende ved siden av i løpet av flyreisen.

Solia kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia og Primera Air.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf.

alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at det på den ene side er klart at klagerne ikke har fått det de betalte for, når betaling for ekstra benplass resulterte i en plassering der setet ved siden av den ene klageren ble benyttet av en person som etter det beskrevne var sterkt overvektig og derfor opptok så store deler av nabosetet at den som satt der ble syk og måtte ha legehjelp om bord i flyet. Hva flyselskapet mener med setningen:

”Hvis dette skulle ske igjen, er det bedst at kontakte kabine personalet så løsningen kan findes med det samme”

står som høyst uklart for nemnda. Flybesetningen fikk over callinganlegget kontakt med en lege og hentet isvann etc. til den som ble syk. Noe tilbud om å bytte sete kan nemnda ikke se ble fremsatt.

På den annen side vet ikke flyselskapet hvem som booker en flybillett.

Slik nemnda ser det er det imidlertid selskapets ansvar å levere det produktet man betaler for. I dette tilfellet var det større plass det ble betalt for, mens klagerne i realiteten fikk så liten plass at det resulterte i pustevansker som krevde legetilsyn. Nemnda anbefaler derfor at klagerne får tilbakebetalt det som ble betalt ekstra for seteplasseringen på turen ned til Madeira den 7. mars 2017, nemlig kr. 240 pr. person, totalt kr. 480.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får tilbakebetalt kr. 240 pr. person, totalt kr. 480.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)