

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter grunnet pilotstreik i SAS.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2022-03368

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn på 4 år fra Oslo til Tenerife i perioden 28.06.2022 - 12.07.2022. Totalpris 39 457 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 11.07.2022 klokken 11:27. Årsaken til kanselleringen var pilotstreik i SAS.

Flyet hjem skulle gått den tirsdag 12.7, direkte fra Tenerife til Oslo. Mandag morgen mottok klager en melding fra Ving om at klagers flyreise er kansellert og at det jobbes med å finne en alternativ løsning. Noen timer senere får de vi melding om at de vil få et nytt rom og dekket mat og drikke dagen etter. De får også beskjed fra Ving om at de skal komme med en oppdatering angående hjemreisen senest kl. 19:00 samme kveld. På kvelden den 11.7 ble klager oppringt fra Ving med spørsmål om de kan tenke seg å fly fra Tenerife til København dagen etter for så å ta buss derfra til Oslo. Dette sier klager at er helt uaktuelt for da de reiser med en fireåring. Vings representant som klager snakker med, sier at dette er greit og at da må de bare fortsette å vente på en annen løsning.

Klokken 21:30 ringte samme person opp igjen og klager får beskjed om at de ikke lenger har noe valg på om de vil gjennomføre denne reisemåten eller ikke, enten må de fly til København og ta bussen hjem derfra eller så blir de strøket fra listen og må komme seg hjem fra Tenerife på egen hånd. Klager får beskjed om at det ikke vil være barneseter på bussen. Vings representant kan ikke svare på om det er toalett på bussen og om det vil være mulighet for å få tak i mat på flyet og bussen.

Klokken 10:30 neste morgen får klager en melding fra Ving der det står at de blir hentet av buss på hotellet klokken 11.00 for å dra til flyplassen. Klager får en halv time på oss til å pakke all bagasjen og sjekke ut av hotellet. Bussen som skulle hente klager var en halv time forsinket.

Klagers krav:

Fly fra København 12 955 kroner

Hotell i København 3 114 kroner

Taxi fra Kastrup til hotell 526 kroner

Taxi fra hotell til Kastrup 549 kroner

Mat 779 kroner

Tapt arbeidsdag 2 310 kroner

Erstatning for 2 dager av ferien som er ødelagt $(39\,457/14) * 2 = 5\,637$ kroner

Forlenget parkering på Gardermoen 200 kroner

Ekstra kostnad utlevering av bil fra parkering 120 kroner

Totalt 26 190 kroner

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en reise for to voksne og ett barn på 4 år fra Oslo til Tenerife i perioden 28.06.2022 - 12.07.2022. Flyselskapet er SAS Charter hvor Ving hadde leid hele flyet for sine gjester. Klager skulle landet på Oslo Lufthavn Gardermoen 12.07.2022 kl. 19:45 med avgang 13:20 fra Tenerife.

Den 04.07.2022 trådte streiken hos SAS i kraft og denne varte til 19.07.2022. Streiken var varslet fra 29.06.2022, men trådte ikke i kraft umiddelbart. Ving anfører at de sendte informasjon per SMS til alle berørte gjester da Ving fikk beskjed om at flyet var avlyst dagen før klager skulle hjem. SAS avlyste flyene kun 24 timer før avreise.

Ving hadde chartret et helt fly fra SAS og fant derfor samme fly løsning for alle passasjerer om bord i ny løsning.

Gjestene fikk reise hjem samme dato som de skulle ha reist hjem.

Normal praksis i situasjoner hvor Ving har charterfly er at det ordnes med ny transport til samtlige passasjerer. Klager fikk tilbud om ny flyreise. Ving som turoperatør kjøper ikke ulike nye flybilletter på andre tilgjengelige flyvninger til alle passasjerer på et helt fly. Dette gjøres kun i ekstreme tilfeller der det ikke er mulig å få tak i et annet fly. I forbindelse med SAS streiken var det mange passasjerer som satt fast på ulike reisemål i flere dager før de fant nye billetter. Tilgangen til flybilletter var mindre enn etterspørselen. Her lyktes Ving i å finne en løsning for samtlige passasjerer på veldig kort varsel. Da streiken var et faktum mener Ving at den alternative hjemreisen er å anse som en god løsning. Ving har imidlertid valgt å gi en prisreduksjon for at sine gjester fikk bussreise den siste delen fra København til Oslo.

Ving ønsker å gjenta sitt svar til klager som bakgrunn for sin løsning: For å finne et tilbud for alle sine gjester innen rimelig tid, var det denne løsningen Ving hadde for

alle passasjerene om bord på denne flyvningen. Det ble en likeverdig løsning fram til København og deretter buss for alle videre til Oslo. Dersom en ikke kan levere likeverdig løsning har man i henhold til Pakkereiseloven krav på et prisavslag, og Ving refunderer derfor 1 000 per person for dette. Ving skriver at det ikke er ulovlig med barn i buss. Forskrift gjeldende for Norden så skal barn opp til 3 år i buss bruke godkjent sikringsutstyr som er tilpasset barnet eller slikt utstyr i kombinasjon med ordinært belte. Når slikt utstyr ikke er tilgjengelig, skal belte brukes på egnet måte. Barn som er 3 år eller eldre skal bruke ordinært belte på egnet måte.

Ved krav om tapt arbeidsfortjeneste må klager vise til dokumentasjon fra sin arbeidsgiver. Den skal inneholde dato for ikke oppmøte på jobb, hvilket beløp som har blitt trukket i lønn og skattetrekk. Ving skriver at klager er velkommen til å komme tilbake med dette. Ving vil refundere 3 650 kroner i forbindelse med denne reisen. Det er 150 kroner per person for mat, som er tilsvarende voucher klager ville fått i forkant av bussturen, 1 000 kroner per person som prisavslag for annen reisetjeneste som forklart over, samt 200 kroner for forlenget parkering. Beløpet blir overført til den kontoen klager har oppgitt til Ving eller til det betalingskortet/-kontoen klager betalte reisen med.

Ving anfører at de som reiseselskap fører en log på kontakt med sine gjester og i denne finner de ingen informasjon om at klager har tatt kontakt eller møtt opp ved buss i København hvor Ving ventet. Klager har valgt å ta inn på hotell selv og kjøpt nye flybilletter den 13.07.2022. Ving anfører at de andre gjestene ble med bussen tilbake til Oslo. I den gitte situasjon med SAS streiken ble dette beste løsning fra Tenerife på kort varsel.

Ving opprettholder sitt svar til klager og dekker ikke ekstrautgifter utover det som er tilbudt og betalt ut, totalt 3 650 kroner. Ving er ikke informert om klager har fått utbetalt standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 fra flyselskapet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn på 4 år fra Oslo til Tenerife i perioden 28.06.2022 - 12.07.2022. Totalpris 39 457 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 11.07.2022 klokken 11:27. Årsaken til kanselleringen var pilotstreik i SAS. Ving fikk alle passasjerene på fly den 12.07. fra Tenerife til København. Deretter ble alle passasjerene busset til Oslo. Klager aksepterte flyturen fra Tenerife til København, men aksepterte ikke bussturen til Oslo og bestilte selv flybilletter fra København til Oslo dagen derpå. Dette særlig begrunnet i at de reiste med et barn på 4 år.

Klagers krav 26 190 kroner som omfatter flybilletter fra København til Oslo, hotellovernatting København, taxi tur/retur, mat, tapt arbeidsdag, forlenget parkering og erstatning for to dager av ferien som ble ødelagt.

Ving har refundert 3 000 kroner i prisavslag.

Utgangspunktet er at reisearrangøren skal tilby alternative reisetjenester av «tilsvarende eller høyere kvalitet», jf. § 28 (1). Etter § 28 (3) kan den reisende kun avvise det foreslåtte alternativet dersom de alternative reisetjenestene har lavere kvalitet enn avtalt, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.

Etter § 30 fremgår det at arrangøren skal sørge for hjemtransport med et «likeverdig transportmiddel» uten ugrunnet opphold og uten ekstra kostnader for den reisende, dersom den reisende avviser foreslått alternativ, jf. § 28 (3), eller det ikke er mulig for arrangøren å tilby alternative reisetjenester etter § 28 (1).

Her har klager delvis avslått den alternative reisen dvs at hun har fløyet fra Tenerife til København, men ikke akseptert bussturen fra København til Oslo. Hun har derfor avslått deler av den alternative hjemreisen fordi den var av lavere kvalitet jf. § 28 (3). Da skal reisearrangøren sørge for hjemtransport med et «likeverdig transportmiddel», jf. § 30. Det har ikke blitt gjort, og klager måtte selv sørge for ny hjemtransport. Da Ving ikke har overholdt plikten sin etter § 30 kan klager kreve erstatning.

Erstatningskravet er på totalt 26 190 kroner. Nemnda mener at dette er høyt sett i betraktning av at hun var med på en stor del av hjemreisen og skjønnsmessig anbefales det at arrangør utbetaler en erstatning 7 500 kroner. Ving har allerede utbetalt 3 650 kroner som kommer til fradrag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)