

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse og dårlig hotellstandard.

Dato

14.08.2017

Saksnummer

2017-00556

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 1 person med innkvartering på Hotel Vila Goesa, Goa, India i perioden 20.01.2016 - 04.02.2017. Fly Trondheim - Amsterdam - Mumbai (Bombay) - Goa t/r. Totalpris kr. 12.953.

Flyet var forsinket fra Goa ved hjemreisen 03.02.2017. Bagasjen var sjekket inn frem til Trondheim, men klagerne fikk beskjed om å hente den ut i Bombay. Dette førte til kangel mellom flyselskapene og de fikk ikke boarding til Amsterdam. Klagerne ble ombooket via London, tilbake til Amsterdam og så til Trondheim. De fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Klagerne ønsket rom ved siden av hverandre, noe som Vings representant i India bekreftet var i orden, men de fikk rom i 1. og 2. etasje.

Klager anfører at Hotel Villa Goesa ikke tilsvarte 3 stjerner, men 2 stjerner. Hotellets restaurant var ikke ren, med skitne duker og stoler. Det var støy fra både gjester og områdene rundt. I det første rommet klager bodde på var det matrester i kjøleskapet og renholdet var ikke bra.

Klager krever erstatning på 600 euro, samt utgifter til mat og taxi.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Slik Ving forstod klagen sendt til Ving den 07.02.2017, ble det fremstilt krav i henhold til EU-forordning 261/04 i forbindelse med en forsinkelse på nærmere 6 timer på hjemreisen. Klager ønsket også få diverse utlegg i forbindelse med forsinkelsen dekket.

I tillegg ble forhold i forbindelse med bagasje på ut- og hjemreise kommentert, samt mangler ved standard og service på hotellet i Goa.

Krav i henhold til EU 261/04:

Klagers krav i henhold til EU's rådsforordning 261/04 er avslått på grunn av at forordningen ikke gjelder den aktuelle flyvningen. Forsinkelsen oppsto på innenriksruten Goa – Mumbai, India. Flyselskapet – Air India, er et indisk flyselskap. Forsinkelsen medførte at en gruppe passasjerer som skulle videre med fly til Amsterdam ikke rakk å sende bagasjen sin gjennom tollen – reglene for bagasjehåndtering i India forklares nærmere nedenfor.

På bakgrunn av ovenfornevnte forhold er det ikke innhentet flytekniske rapporter eller uttalelser fra flyselskapet som bekrefter forsinkelsen.

Ving har erstattet klagers dokumenterte utgifter i forbindelse med forsinkelsen på hjemreisen – kr. 1 150. Ving har i tillegg valgt å legge på en kompensasjon på kr. 1. 000 for ulempen slik at den totale summen er kr. 2 150. Ving har også gitt klager mulighet til å velge et gavekort på kr. 3 000. Klager har valgt å takke ja til kontant erstatning.

Innsjekket bagasje med KLM – og andre flyselskaper:

Ving har i ettertid undersøkt nærmere hva som gjelder i henhold til KLM sine bagasjeregler. Forklaringen kommer fra Aviator som er handlingagent for blant annet KLM på Trondheim Værnes:

«Hvis reisen din omfatter en transfer, vil den innsjekkede bagasjen din vanligvis bli sendt til ditt endelige reisemål. Gjenparten til bagasjelappen som du får når du leverer bagasjen, angir alltid det endelige reisemålet for bagasjen. I noen lender, bl.a. USA, Norge og India, er det strengere tollregler, noe som ofte betyr at reisende som skal reise videre innenriks må hente ut bagasjen sin for å personlig sende den gjennom tollen. Dette ses ikke som en ny innsjekking da det normalt sett ikke blir utskrevet ny bagasjelapp. Bagasjen «droppes» videre til neste anslutning.»

Det er trolig at prosedyren rundt tollreglene i landet er årsak til at en gruppe reisende ikke rakk flyet videre fra Mumbai til Amsterdam da innenriksflyet fra Goa var forsinket den 3. februar 2017.

Reglene gjelder alle flyselskap som trafikkerer bl.a. India. I følge informasjon fra KLM i forkant av reisen blir bagasjen innsjekket hele veien og endelig destinasjon vil stå angitt på bagasjelappen. Ving ser av bagasjelappen fra innsjekkingen i Trondheim, som klager har vedlagt i klagen sin, at det stemmer. I Bombay/Mumbai har klager imidlertid måttet hente ut bagasjen sin for å personlig ta den gjennom tollen. Om Ving forstår klager rett, var ikke skranken for «bagasjedropp» åpen nattetid, og det skapte hindringer for å sikre en behagelig ventetid på flyet videre til Goa.

Ving gjør oppmerksom på at det ifølge hjemmesiden for flyplassen i Mumbai finnes flere muligheter for en behagelig ventetid. Her skal det finnes flyplasshotell, bagasjeoppbevaring og en lounge som er åpen for alle og som betales på plass (Pay per Use) – og den er ikke avhengig av medlemskap eller spesiell type flybillett. <http://www.csia.in/passenger/aviserv-lounge.aspx>

Service og standard ved hotell i Goa:

Klager mener at hotellet ikke motsvarer 3 vinger, men heller 2. Vings hotell klassifiseres fra enkleste standard, 1 vinge, opp til 5 vinger. Klassifiseringen er ikke utelukkende basert på rommets/leilighetens standard, men også på hotellets beliggenhet og fasiliteter. Standarden på hotell Ving vurderer til for eksempel 3 vinger varierer fra reisemål til reisemål. Under Reisemålsfakta for Goa forklarer Ving at man ikke kan sammenligne Goa med andre feriesteder, og at hotellstandarden generelt er lavere enn de er vant til fra andre reisemål.

Klager hadde et ønske om å bo ved siden av sitt reisefølge. De reiste til India med forskjellige flyruter, men delte transport fra flyplassen på reisemålet. De hadde bestilt hver sitt enkeltrom med balkong og frokost på Vila Goesa i Goa. Den 06.01.2017 ble det lagt inn ønske om beliggenhet til hotellet – sendt på intern voucher direkte til hotellet. Ettersom Ving kun leier et mindre antall av rommene på et hotell, er det ikke mulig å garantere ønsker innfridd. Det er hotellene som fordeler rommene etter hva som er ledig i den perioden. Det er Ving nøye med å opplyse om.

Klager viser til at Vings representant på flyplassen har bekreftet at ønsket ville bli innfridd. Ving har ikke representanter i India – dit reiser man på egen hånd. Ving tilbyr rutefly og hotell, men ikke reiselederservice. Hvem klager har møtt på flyplassen i Goa er ukjent for Ving.

Videre har klager tilbakemeldinger på renhold og støy på hotellet. Hotellet ligger i et turistområde med lokaltrafikk. Forstyrrelser kan forekomme. Klager har ikke gjort Ving oppmerksom på nevnte mangler i løpet av ferien og har således ikke gitt Ving mulighet til å undersøke forholdene og se på muligheter for løsninger på plass.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flyvning. Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Forordningen gjelder ikke for flyvninger fra en stat utenfor EU/EØS-området når flyvningen opereres av et flyselskap som ikke er basert i EU/EØS-området. Innenriksflyvningen i India ble operert av Air India, og det var på denne flyvningen forsinkelsen som førte til at klageren ikke rakk flyet til Amsterdam oppsto. Klageren kan følgelig ikke få medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

På grunn av interne indiske tollbehandlingsregler måtte bagasjen sjekkes inn på ny i Mumbai. Denne operasjonen tok så lang tid at klageren måtte ombookes til en annen internasjonal flyvning fra Mumbai til London. Klageren kom etter dette ca. 6 timer forsinket hjem.

Selv om en forsinkelse ikke gir rett til erstatning etter EU-forordningen, kan den utgjøre en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et tilnærmet objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot prp nr 35 (1994-1995) side 89, første spalte. En forsinkelse av en lengde som i denne saken er imidlertid for kort til å berettig til prisavslag etter pakkereiselovens bestemmelser. For reiser over åtte døgn må en forsinkelse være på mer enn 12 timer for å berettig til prisavslag.

Spørsmålet blir så om klagerne kan ha krav på erstatning på annet grunnlag.

Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans medarbeidere har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf. Montrealkonvensjonen art. 19, som India sluttet seg til 1. mai 2009 og som for Indias del trådte i kraft 30. juni 2009.

Nemnda finner etter omstendighetene at det indiske flyselskapet gjorde det som sto i deres makt for å unngå at forsinkelsen fra Goa fikk som følge at klageren ikke rakk flyet til Amsterdam. Det vises til klagerens beskrivelse. På grunn av de lokale tollprosedyrene ble imidlertid bagasjen holdt igjen til innsjekkingsskranken stengte. Klageren ble ombooket til London, og kom via Amsterdam, som nevnt ovenfor, ca. 6 timer forsinket hjem. Hun har fått dekket de utgiftene dette medførte og har fått en kompensasjon på kr. 1.000, hvilket utgjør noe over en dagsandel av reisens pris. Nemnda anser dette som tilfredsstillende kompensasjon.

Det er klaget over slitsom ventetid på flyplassen med bagasje før innsjekking til Goa. Arrangøren opplyser at det blant annet finnes bagasjeoppbevaring samt en lounge som er åpen for alle mot betaling i eller i nærheten av innsjekkingssområdet. Det er lagt ved en lenke som viser dette. Nemnda finner å måtte legge denne opplysningen til grunn.

Det er klaget over hotellstandard og over at to reisende ikke fikk rom ved siden av hverandre.

Nemnda legger til grunn at det i faktaopplysninger om reisemålet er tatt forbehold om at hotellklassifisering/standard på indiske hoteller ikke må sammenlignes med klassifiseringen andre steder i verden. Standarden er enklere og standard på renhold er vanligvis heller ikke som i Europa.

Arrangøren har fremhevet at de ikke har noen lokale representanter i Goa og at det er hotellet som forestår romplassering. Det kan fremføres ønsker, men disse kan ikke garanteres oppfylt. Arrangøren disponerer kun et lite antall av hotellrommene.

Manglende renhold og støy bør i første omgang tas opp med hotellet. Nemnda vet ikke om dette er gjort. Arrangøren har opplyst at de ikke ble kontaktet i løpet av de 14 dagene oppholdet varte.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag/erstatning ut over det som allerede er utbetalt.

Vedtak

Nemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag/erstatning ut over det som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)