

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om høyere prisavslag da de ble ca.15 timer
forsinket grunnet for kort connecting time på JFK.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-02900

Tjenesteytere

Fotefar Temareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på gruppereisen "Den store musikkturen til Nashville, Memphis & New Orleans med Olav Stedje" i perioden 11.10.2022 - 20.10.2022. Totalpris 71 900 kroner.

Ved ankomst New York (JFK) den 11.10.2022 rakk ikke klager flyet videre til Nashville. Delta Air Lines, DL4709 var satt opp med ankomst kl. 21:05 med en connecting time på 1 time og 35 minutter. Videre avgang fra JFK til Nashville (BNA) var kl. 22:40.

Opprinnelig ankomsttid Nashville den 11.10.2022 var kl. 22:40. Faktisk ankomsttid ble 12.10.2022 kl. 13:46, ca. 15 timer forsinket.

Ifølge klager rakk tre personer Delta flyet. Det var et ektepar der kona fikk rullestol assistanse av Delta og en herre som ikke fulgte gruppen, men som sprang av sted på egen hånd. De andre elleve, inkludert reiseleder, rakk ikke flyet.

Klager er uenig med Fotefar Temareiser som skriver at de ikke har noe ansvar i denne saken. Det ble opplyst på KLM flyet før ankomst JFK at de som hadde mindre enn 2 timer connecting time til neste fly måtte kontakte Delta ground staff ved ankomst. Klager skriver at de ikke fikk noen hjelp fra Delta for å komme hurtig gjennom immigrasjon eller sikkerhetskontroll. Dersom de hadde hatt anledning til å bruke fast track eller hatt transport til gaten, tror klager at de hadde rukket flyet. Klager mener at Fotefar burde ha forsikret seg om at KLM og Delta i samarbeid la alt til rette for at gruppen skulle rekke Delta flyet til Nashville.

Gruppen ble 15 timer forsinket og mistet en dag i Nashville. Klager mener Fotefar bør kompensere for forsinkelsen og ulempen med å overnatte på JFK flyplass.

Klagers krav: 12,5 % av billett-kostnaden da de mistet en dag i USA dag av åtte. $1/8 = 12,5\%$

Dekning/erstatning er søkt flyselskapet KLM for utlegg til mat etter Fotefar sin anbefaling. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fotefar Temareiser har anført at da gruppen kom fram til Nashville fikk de mulighet til å delta på alle programførte aktiviteter de hadde gått glipp av. Det eneste de ikke fikk benyttet, var en hotellovernatting i Nashville. Verdien på en slik overnatting i dobbeltrom er mindre enn 1 500 kroner. Prisavslaget som Fotefar har tilbudt klager dekker dermed både den ubenyttede overnattingen og ulempene i forbindelse med forsinket fremkomst.

Fotefar har følgende kommentar til flyreisen: "Når KLM (via HRG Centrum reisebyrå, som bookar flybilletlane for oss) tilbyr oss ei reiserute, er det frå flyselskapet lagt opp til nok tid for mellomlandingar. Delar av gruppa rakk flyet, medan nokre vart lengre opphalden gjennom toll og immigrasjon. Dette er utanfor Fotefar Temareiser sin kontroll."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotefar Temareiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på gruppereisen "Den store musikkturen til Nashville, Memphis & New Orleans med Olav Stedje" i perioden 11.10.2022 - 20.10.2022. Totalpris 71 900 kroner.

Ved ankomst New York (JFK) den 11.10.2022 rakk ikke klager flyet videre til Nashville. Delta Air Lines, DL4709 var satt opp med ankomst kl. 21:05 med en connecting time på 1 time og 35 minutter. Videre avgang fra JFK til Nashville (BNA) var kl. 22:40.

Opprinnelig ankomsttid Nashville den 11.10.2022 var kl. 22:40. Faktisk ankomsttid ble 12.10.2022 kl. 13:46, ca. 15 timer forsinket.

Begrunnet i at det var for kort tid mellom ankomst i New York og avgang til Nashville mistet klager flyet og ankom ikke planlagt destinasjon før etter rundt 15 timer. Deler av gruppen rakk det aktuelle flyet, men klager ble forhindret ved ankomst pga. tid som gikk ved toll og immigrasjonsdesk. Programmet på reisen ble gjennomført i henhold til avtalen mellom partene. Klager mistet en hotellovernatting som har blitt tilbudt refundert av Fotefar Temareiser på 1 500 kroner. Nemnda anbefaler at klager tilkjennes et prisavslag på bakgrunn av den ulempe forsinkelsen medførte for klager. Prisavslaget anbefales å være 5 000 kroner (2 500 kroner per person), fastsatt etter en skjønnsmessig

vurdering og i tillegg til tidligere tilbud om utbetaling på 1 500 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)