

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av pakkereisen grunnet forsinkelse ved hjemreisen.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-02650

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering på Hotel Rising Star, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 18.05.2018 - 25.05.2018. Totalpris kr. 23.076.

Thomas Cook Airlines DK1573 ble totalt 36 timer og 13 minutter forsinket ved ankomst Oslo Gardermoen grunnet tekniske problemer.

Opprinnelig ankomsttid: 25.05.2018 klokken 17:45

Faktisk ankomsttid: 27.05.2018 klokken 05:58

Klager krever å få hevet kjøpet ettersom pakkereisen ikke svarte til forventning fordi forsinkelsen og hjemreisen midt på natten ble en belastning for hele familien. Hovedårsaken til at klager bestilte denne reisen til Kypros, var reisetidspunktene ettersom klager reiste med små barn. Forsinkelsen og hjemreisetidspunktet ble forskjøvet og endret gang på gang og klager endte med å reise hjem midt på natten.

Klager krever å få hevet kjøpet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før forsinkelsen ved hjemreisen, har klager vært på ferie i en uke uten å oppleve feil eller mangler. Ving kan ikke se at klager kan kreve å få hevet kjøpet av hele reisen på grunn av at flyet var forsinket på hjemreisen.

For å få mulighet til å påberope seg rett til å heve kjøpet må klager påberope seg denne retten før reisen er påbegynt. Klager kan heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det

er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler, Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 8.1.

Som reisende kan man ha rett til kompensasjon dersom reisen lider av en feil eller mangel. Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 8.2.5. En flyforsinkelse på hjemreisen kan ikke forutses, dog ser Ving at dette utgjør en mangel og har derfor i henhold til Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 8.2.5. utbetalt en kompensasjon på kr. 1.500 per person, Totalt kr. 6.000.

I klagers skriftlige henvendelse til Ving og som Ving har behandlet saken ut ifra, krever klager følgende:

1. Heve kjøpet av reisen.
2. Få dekket faktiske utgifter til fordyret parkering på Oslo Lufthavn og taxi på reisemålet kr. 185.
3. Ytterligere kompensasjon på kr. 1.852 for å dekke skjønnsmessige utgifter klager har hatt etter hjemkomst.

Ving har refundert beløpet på kr. 185.

Ving har undersøkt med Thomas Cook Airlines om klager har rettet krav om standskompensasjon i henhold til EUs Rådsforordning 261/2004. Ving har, på vegne av Thomas Cook Airlines, i etterkant av første svar til klager, utbetalt standardkompensasjon i henhold til EU261, kr. 16.000 med fratrekk av kr. 6.000 som Ving har utbetalt etter Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 8.2.5.

Total utbetalt kompensasjon for forsinkelsen: kr. 16.000.

Ving kan ikke se at klager kan påberope seg retten til å heve reisen.

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 flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerer rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 [C-402/07] og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 [C-581/10].

Det er ikke gitt noen opplysninger om hva forsinkelsen skyldtes, men det er vedlagt et forsinkelsesbevis som viser at flyet ble forsinket med 36 timer og 13 minutter.

Klager har krevd at kjøpet blir hevet og at han får refundert det som er betalt for turen, utgifter til taxi og parkering samt ulempeerstatning.

Når en ferietur er gjennomført og uregelmessigheter inntreffer på hjemreisen foreligger det etter nemndas syn ingen hevingsadgang. Den riktige løsningen må bestå i at det blir gitt erstatning for mangelen svarende til dens omfang. I det foreliggende tilfelle gir EU-forordning 261/2004 felles regler for erstatning og assistanse.

Så vidt nemnda kan se er det gitt forpleining på reisemålet med hotellrom og måltider. Når en arrangør må finne hotellrom til et stort antall reisende på grunn av lange forsinkelser kan man ikke forvente at alt skal være fullt ut tilfredsstillende. Klagerne ble innkvartert på et fem stjerners hotell, men fikk ikke rom med dør i mellom. Nemnda kan ikke se at dette ikke innebærer adekvat assistanse.

Det er opplyst at Ving på vegne av flyselskapet har utbetalt 400 euro per person, totalt 1.600 euro. Ving hadde på dette tidspunkt allerede utbetalt kr. 6. 000 i medhold av pakkereisevilkårene punkt 8.2. bokstav f) V.

I medhold av EU-forordning nr. 261/2004 skal anvendelsen av forordningen ikke berøre passasjerenes rett til ytterligere erstatning, men slik erstatning kan trekkes fra, jfr. forordningen artikkel 12 nr. 1 og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav e). Nemnda finner etter dette at klageren i og med utbetalingen på kr. 16.000 har fått den erstatning han etter lov og forordning har krav på, og kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning. Erstatningen er nettopp ment å dekke de ulemper og ekstraavgifter klageren beskriver.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt erstatning/kompensasjon ut over de allerede utbetalte kr. 16.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)