

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00625

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn til Meeru Island Resort, Maldivene i perioden 18.02.2022 - 02.03.2022. Totalpris 113 758 kroner.

Flyet fra Molde - Oslo ble innstilt. Klager rakk dermed ikke flyet fra Oslo - Istanbul og Istanbul - Male. Klager ankom Maldivene et døgn forsinket.

Reisen ble kortet ned med 1 dag og klager ønsker avslag tilsvarende 113 758 kroner delt på 10 dager = 11 376 kroner som er prisen for døgnet de mistet.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra tjenesteyter skriver klager følgende til nemnda:

"Det fremkommer i tilsvar at forsinkelsen skyldes ekstraordinære værsituasjoner i Europa og det ledes dit hen at dette var årsaken til at flyet som skulle hente oss i Molde ikke landet. Imidlertid var flyet allerede på plass og sirklet over flyplassen i Molde uavhengig av forsinkelser i Europa. Det prøvde flere ganger å lande før det bare returnerte. Det landet et annet fly fra Bergen ca. 5 minutter før "vårt" fly ga opp. Om det kvalifiserer til ekstraordinær værsituasjon vet jeg ikke, men det høres merkelig ut fra vårt ståsted og de ansatte på flyplassen."

Klagers krav: 11 376 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en pakkereise med fly med utreise den 18. februar 2022 fra Molde til Maldivene med hjemreise den 1. mars 2022 – total reiselengde 11 dager. Flyreisen var en gjennomgående billett med Turkish Airlines, hvor den første flystrekingen fra Molde til Oslo ble operert av SAS, opprinnelig med SK4517.

18. feb. MOL – OSL kl. 13:55 SK4517 (TK8287)

18. feb. OSL – IST kl. 17:50 TK1754

19. feb. IST – MLE kl. 02:00 TK0730

Fredag den 18. februar kom en storm (Eugene) inn over Storbritannia fra Atlanten. Stormen påvirket værforholdene i flere europeiske land – også Norge, og forårsaket store forsinkelser og mange innstilte fly både fredag 18. og lørdag 19. februar. Det var denne stormen som også påvirket været i Molde den 18. februar og som var årsaken til at SK4517 måtte snu tilbake til Molde lufthavn kort tid etter start. Flyet ble deretter innstilt og klager ble ombooket til SK4525 kl. 17:40.

Klager mistet av den grunn videre tilslutning og ankom sluttdestinasjonen totalt 19 timer og 40 minutter senere enn planlagt. Dersom man har kjøpt en pakkereise, og blir forsinket på utreisen, har man krav på kompensasjon hvis forsinkelsen er på over 6 timer for reiser på under 5 døgn, over 8 timer for reiser på mellom 5 og 8 døgn og over 12 timer for reiser på over 8 døgn. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. Dersom forsinkelsen hadde vært på 24 timer eller mer, ville klager ifølge pakkereiseloven hatt rett til erstatning i form av en dagsandel av reisens pris.

SAS har bekreftet at SK4517 fra Molde til Oslo den 18. februar 2022 ble innstilt på grunn av værforholdene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn til Meeru Island Resort, Maldivene i perioden 18.02.2022 - 02.03.2022. Totalpris 113 758 kroner.

Flyet var Molde ble innstilt pga. værforhold og klager mistet av den grunn videre tilslutning og ankom sluttdestinasjonen først 19 timer og 40 minutter senere enn planlagt. Dersom man har kjøpt en pakkereise, og blir forsinket på utreisen, har man krav på kompensasjon hvis forsinkelsen er på over 6 timer for reiser på under 5 døgn, over 8 timer for reiser på mellom 5 og 8 døgn og over 12 timer for reiser på over 8 døgn. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. Dersom forsinkelsen hadde vært på 24 timer eller mer ved utreisen, ville klager ifølge pakkereiseloven hatt rett til erstatning/prisavslag i form av en dagsandel av reisens pris. Det vises til alminnelig vilkår for pakkereise etter punkt 8.5.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, reisebransjens representanter og nemndas leder, anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager må få medhold i sitt krav på prisavslag med hjemmel i Pakkereiseloven § 31 som gir de reisende krav på et «passende prisavslag for perioder pakkereisen har mangler». Prisavslag er en objektiv sanksjonsregel som legger til grunn at prisavslaget skal beregnes skjønnsmessig i forhold til perioden mangelen er til stede, dvs. i forhold til forsinkelsen, uavhengig av grunnen til forsinkelse. I dette tilfellet var forsinkelsen på 19 timer og 40 minutter, noe som tilsvarer ca. en dagsandel av pakkereisen.

Etter mindretallets mening kan ikke Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.5 begrense klagers rett til prisavslag i dette tilfellet. Disse bestemmelsene definerer hva som normalt skal anses for å utgjøre en «mangel» ved pakkereisen, og legger iht. bokstav d) opp til en fordobling av tidsfristene dersom mangelen skyldtes «eksepsjonelle værforhold». Først når forsinkelsen overstiger de anførte tidsfristene, anses forsinkelsen som en mangel. I klagers tilfellet måtte forsinkelsen ha oversteget 24 timer. Etter mindretallets oppfatning er oppsummeringen i punkt 8.5 av hva som er å betrakte som «mangel» så omfattende, at de i realiteten fratar og uthuler de reisende rettigheter de har etter pakkereiseloven i strid med pakkereiseloven § 3 som sier at lovens bestemmelser ikke kan fravikes til ulempe for de reisende.

Mindretallet mener at utfallet for klager i denne saken blir særlig urimelig med tanke på at forsinkelsen var så lang som 19 timer og 40 minutter. Det fremgår innledningsvis i punkt 8.5 at bestemmelsen er ment å være veiledende, jf. at det fremgår av bestemmelsen at oppstillingen av de nevnte forholdene «normalt ikke» skal anses som mangel. Bestemmelsen bør derfor ikke fortolkes som at klager ikke har krav på kompensasjon dersom vilkårene ikke er oppfylt, og subsidiært mener derfor mindretallet at klager uansett bør gis medhold i sitt krav på prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)