

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for forsinkelse i tillegg til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Dato

12.04.2024

Saksnummer

2023-03864

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom med balkong og All Inclusive på Blue Star Selene Beach, Avsallar, Antalya, Tyrkia i perioden 02.10.2023 - 09.10.2023. Totalpris 41 560 kroner.

Ved avreisen fra Gardermoen den 02.10.2023 med Freebird Airlines FH850 ble flyet 7,5 timer forsinket.

Klager fikk beskjed om at flyet var forsinket på tavlene ved gaten. Ut over dette fikk de ingen informasjon før det hadde gått 3,5 timer. Klager mener det var for dårlig av TUI at de ikke ga noen form for informasjon, verken på flyplassen eller på appen før det har gått over 3 timer.

Klager krever refusjon i henhold til pakkereiseloven §25, §31 og §32; "Den reisende har krav på et passende prisavslag for perioder pakkereisen har mangler."

Totalpris for turen: 41 560 kroner.

Total tid på tur/ferie: 165 timer.

Forsinkelse fra Gardermoen: 7,5 timer.

Krav om refusjon: 1 889 kroner (41 560 kroner / 165 timer x 7,5 timer).

Klagers krav: Opprinnelig krav var på 1 889 kroner basert på en forsinkelse på 7,5 timer. Ved første avslag informerte klager om at dette kravet ville økes til å gjelde for et helt døgn, altså 6 000 kroner.

Klager skriver at de har fått dekket 400 euro per person fra Freebird Airlines.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom Antalya Int. flyplass den 3. oktober 2023 kl. 04:55. Freebird Airlines FH850 ble forsinket 7,5 timer.

Klager har mottatt standarderstatning fra flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person.

TUI viser til delen av reisevilkårene. 8, 8.4 b) hvor det fremgår at en forsinkelse på mindre enn 8 timer normalt ikke anses som en mangel ved pakkereisen. TUI har anført at dersom forsinkelsen hadde vært 8 timer eller mer, var klager uansett ikke berettiget et prisavslag fra TUI i form av en dagsandel av reisens pris, da denne rabatten måtte ha blitt trukket fra allerede utbetalt standarderstatning.

TUI kan verken etterkomme klagers krav om refusjon av 1 889 kroner eller 6 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom med balkong og All Inclusive på Blue Star Selene Beach, Avsallar, Antalya, Tyrkia i perioden 02.10.2023 - 09.10.2023. Totalpris 41 560 kroner.

Klagers krav: Opprinnelig krav var på 1 889 kroner basert på en forsinkelse på 7,5 timer. Ved første avslag informerte klager om at dette kravet ville økes til å gjelde for et helt døgn, altså 6 000 kroner.

Klager har mottatt standarderstatning fra flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person. Forsinkelsen utgjør ikke en mangel etter pakkereiseloven. Uansett bemerkes at et eventuelt prisavslag etter pakkereiseloven § 34 annet ledd skal gå til fradrag etter utbetaling etter transportlovgivningen. I dette tilfellet er det utbetalt 1 600 euro som anslagsvis tilsvarer over 16 000 kroner. Utover dette er det ikke grunnlag for ytterligere utbetaling. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)