

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning på 600 euro per person.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

8/16PF

Tjenesteyter

TravelBird

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 600 euro per person.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise til Bali, inkludert flyreise med Qatar Airways i perioden 08.11.16 - 23.11.16.

Natt til 22.11.15 skulle klager reist med Qatar Airways fra Denpasar, Bali, via Doha, til Oslo, bestilt gjennom TravelBird.

Klager ble ikke informert om at flyet med Qatar var kansellert. Dette fant de selv ut kvelden før avreisen da de forsøkte å sjekke inn på flyet.

Klager landet på Oslo Lufthavn Gardermoen 24 timer senere enn oppsatt tid.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TravelBird har i det vesentlige anført:

TravelBird har informert klager om at endringer foretatt av flyselskapet er utenfor deres kontroll og at det derfor ikke er noe de kan stå ansvarlig for.

TravelBird viser til sine nettsider hvor det fremgår at flyendringer kan forekomme. Selv om klager har bestilt hele reisen hos TravelBird, er flyselskapet selv ansvarlig for endringer i flyprogrammet.

Det vises for øvrig til brev fra TravelBird.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av TravelBirds svar til klager at selskapet ikke anser at den virksomheten selskapet driver faller inn under pakkereiseloven. Kunden henvises derfor til å ta kontakt med flyselskapet Qatar Air, som underleverandør av flyreisen.

Det er etter nemnda vurdering ikke tvilsomt at den type sammensatt produkt som i dette tilfellet ble solgt av TravelBird faller inn under pakkereiselovens område. I pakkereiseloven § 1-1 - Anvendelsesområde, heter det:

Loven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise.

Pakkereiseloven § 1-2 omhandler lovens ufravikelighet, det vil si at den ikke kan fravikes til skade for kunden.

Pakkereiseloven § 2-1 definerer pakkereise:

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inkluderer minst to av følgende elementer

Nemnda finner det ikke tvilsomt at TravelBird har solgt et sammensatt produkt. Det vises blant annet til bestillingsbekreftelse hvor det fremgår at betaling for flyreisen og hotelloppholdene ble fakturert samlet med kr 23.946,32. TravelBird er etter dette rette adressat for klagen også hva gjelder flyforsinkelsen.

Klageren har krevd erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7. EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Det fremkommer her at forordningen ikke får anvendelse ved reiser fra en lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området dersom flyselskapet ikke er hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klagen gjelder en forsinkelse fra lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området. Flyselskapet, Qatar Air, er ikke hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klager kan følgelig ikke få medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Imidlertid utgjør en forsinkelse på 24 timer et avvik fra det avtalte. Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til endringen. Nemnda har i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. En forsinkelse på 24 timer er etter nemndas syn så lang at den er å regne som en mangel. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr 1.000 per person.

Arrangøren har også et omsorgsansvar for gjestene. Saken er så dårlig opplyst at det ikke er mulig å se om gjestene har hatt ekstra utgifter, blant annet til hotellovernatting. Hvis det kan fremlegges kvitteringer på slike utgifter, anbefaler nemnda at disse dekkes av arrangøren.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 1.000 per person og at eventuelle utgifter i ventetiden som kan dokumenteres med kvitteringer, dekkes.

Vedtaket er enstemmig.

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.