

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter ved forsinkelse.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

217/15PF

Tjenesteyter

M-Travel AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av merutgifter ved forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager har sendt inn saken på vegne av X Idrettslag, fotball, for totalt 36 personer med innkvartering i Side, Tyrkia i perioden 01.04.15 - 08.04.15

Ved hjemreisen fra Antalya til Oslo ble SunExpress rute XQ5780 forsinket. Laget rakk ikke oppsatt forbindelse til Ålesund. M-Travel hadde heller ikke booket laget inn på tilgjengelige SAS-fly, som klager mener de hadde rukket hvis booking hadde vært gjort før gruppen landet.

Klager mener at M-Travel ikke hadde gjort noen forberedelser for laget da de ankom Gardermoen over to timer forsinket. Reiselederen fikk beskjed om at hver deltaker selv måtte ordne overnatting og betale sin flybillett til Ålesund den 09.04 for så å søke om erstatning fra den enkeltes forsikringsselskap.

Idrettslaget fikk bestilt en buss som hentet 30 av de reisende ca. kl. 23:00. Bussen ankom Moa kl. 06:00 og Vigra kl. 06:30. Faktura for bussen avtalte de skulle sendes til X Idrettslag. Bussen stoppet på Sinclair på Kvam kl. 02:00, der den enkelte fikk kjøpt mat og drikke.

For å få dekket dette, krever X Idrettslag at M-Travel dekker utlegg til buss, kr 24.000 inkl. mva., samt kr 250 i kostpenger til den enkelte deltaker. Klager påpeker at 6 av deltakerne ordnet egen overnatting og fly 09.04.15.

X Idrettslag fremmet sitt krav til M-Travel som er deres leverandør av reisetjenesten.

De har ikke oppfordret eller hjulpet noen fra X Idrettslag å fremme krav ovenfor sitt forsikringsselskap. Klager mener M-Travel har forsøkt å få den enkelte til å ta kontakt med sitt eget forsikringsselskap og således ikke tatt det ansvaret de har som arrangør av pakkereisen.

Ifølge klager ble de lovet direktefly tur/retur Ålesund - Antalya, men 2 - 3 dager før avreisen fikk de beskjed om at returen var endret til charterfly med SunExpress til Oslo Lufthavn Gardermoen og Norwegian til Ålesund.

Det vises for øvrig til klagers brev.

M-Travel har i det vesentlige anført:

Ved hjemreisen fra Antalya til Oslo ble SunExpress rute XQ5780 forsinket. Flyet tok av etter planlagt oppsatt tid, men måtte avbryte og snu da de kom opp i luften pga. feil med friskluftanlegget. SunExpress valgte derfor å sette inn en ny maskin og flyet ble over 2 timer forsinket.

SunExpress rute XQ5780 hadde en beregnet ankomst på Gardermoen kl. 18.55 og gruppen skulle fløyet videre med Norwegian kl. 21.00. Følgelig var det 2 timer og 5 minutter mellom oppsatt ankomst fra Antalya til avreise fra Gardermoen til Ålesund.

M-Travel kjøper tjenester av Gardermoen servicesenter på Oslo Lufthavn Gardermoen for å ivareta sine kunder når de reiser. Fra M-Travels side jobbet de hele kvelden for å finne løsninger og de var i gang med dette arbeidet lenge før gruppen landet på Oslo Lufthavn Gardermoen. M-Travel var i kontakt med både sin agent på Gardermoen, tårnet, SunExpress, Norwegian og SAS for å finne en løsning. Det ble oversendt navneliste til SAS slik at den lå klar dersom det var mulig for gruppen å bli med et senere fly med SAS. SAS holdt også igjen sin avgang så lenge de kunne, men dessverre var forsinkelsen for lang til at de kunne vente. De som hadde billetter videre kl. 22.00 rakk heller ikke dette flyet pga. forsinkelsen.

Ifølge M-Travel var det ikke snakk om direkte fly til Tyrkia for gruppen fra X Idrettslag. Påskeflyvningen har alltid vært delt med en annen flyplass og denne gangen var den delt med Bergen. Corendon Airlines ble benyttet på utreisen fra Ålesund til Antalya og SunExpress var satt opp på returen til Oslo Lufthavn Gardermoen fordi Corendon Airlines ikke hadde kapasitet til å fly på returen.

Ifølge M-Travel var det så få reisende at de fikk valget mellom å kansellere hele treningsleiren og å føre kundene over på Oslo-flyet, så de valgte det siste, noe som ble bekreftet av kontaktperson og bestiller hos X Idrettslag at det var ok hvis de ikke fikk ekstra kostnader utover opprinnelig pris. På grunn av endringen fikk hver reisende en kompensasjon på kr 600. M-Travel betalte billettene med Norwegian fra Oslo Lufthavn Gardermoen til Ålesund.

For de som ønsket å få tilbakebetalt utleggene sine så raskt som mulig, har M-Travel skrevet at de kan benytte bekreftelsen på forsinkelsen ovenfor sine respektive forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til brev fra M-Travel.

Nemnda bemerker:

I denne saken er det ingen uenighet om at klagerne landet så forsinket på Oslo Lufthavn at de ikke rakk flyet videre. Forbindelsen videre var en del av pakkereisen. Dette rammet etter det som er opplyst, 36 passasjerer. Billetten som er vedlagt dokumentene viser at arrangøren har booket gjennomgående billetter. Klagerne skulle ha vært med Norwegians maskin DY 418 med avgang kl. 21.00.

For å komme hjem til Ålesund besluttet man å leie en buss. 6 av deltakerne på reisen fikk ordnet annen innkvartering, mens 30 personer reiste med en innleid buss. Bussen gikk fra Oslo Lufthavn kl. 23.00 og ankom Vigra kl. 06.30. Underveis stoppet de på Sinclair på Kvam for

å få noe å spise. Bussen kostet kr 24.000. Det kreves i tillegg kr 250 i forpleining, til sammen kr 7.500. Samlet krav er da kr 31.500.

Når noen lider direkte tap pga. en forsinkelse, kan vedkommende etter nemndas syn kreve erstatning av arrangøren, jfr. pakkereiseloven § 6-4. Bestemmelsen fastslår at arrangøren som hovedregel har plikt til å erstatte kunden det tapet vedkommende lider som følge av mangelen - her forsinkelsen. Arrangøren har et tilnærmet objektivt kontraktsansvar under forutsetning av at det er årsakssammenheng mellom mangelen og tapet. Det finner nemnda at det er i denne saken, hvor ankomst Oslo Lufthavn skjedde på et tidspunkt da det ikke var mulig å få rutegående videretransport. Klageren leide buss til en kostnad på kr 24.000 for å få deltakerne på en fotball-leir hjem. Slik nemnda ser det, var dette rimeligste alternativ i forhold til hotellopphold og flybilletter til Ålesund dagen etter.

Arrangøren har i tillegg et omsorgsansvar som omfatter rimelig forpleining. Nemnda finner at kr 250 per person ved en så forsinket hjemkomst som i dette tilfelle er rimelig og bør erstattes.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet sine direkte utgifter med kr 31.500. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.