

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av nye ruteflybilletter.

### Dato

11.05.2023

### Saksnummer

2022-02816

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med rutefly fra Turkish Airlines med innkvartering, Dubai i perioden 20.02.2022 - 27.02.2022. Totalpris 33 428 kroner.

Klager har anført at de feilaktig ble nektet avreise med Turkish Airlines fra Oslo Lufthavn Gardermoen til Dubai fordi de ikke fikk lagt inn en QR-kode (som de hadde) i en app som klager skriver ikke kreves for å reise til Dubai, med flybytte i Tyrkia. Klager kjøpte selv nye billetter med Emirates direkte fra Gardermoen til Dubai, men mistet hjemreisen da de ikke hadde gitt beskjed til Ving om at de ikke var med Turkish Airlines flyvning på utreisen fra Gardermoen.

Klager kjøpte da egne flybilletter fra Oslo til Dubai. Begrunnet i at deres opprinnelige reise ble registrert med no show ble også deres returreise fra Dubai til Oslo automatisk kansellert. Dette endte med at klager også måtte kjøpe egne flybilletter fra Dubai tilbake til Oslo. Klager krever nå å få dette erstattet.

Ved innsjekking via Turkish Airlines på OSL fremviste klager gyldig "fit-to-fly" attest, en negativ PCR-test med QR kode og vaksinekort digitalt. Alt var i orden, men den ansatte bak skranken ga klager beskjed om å få disse dokumentene skrevet ut, samt laste ned en applikasjon ved navn «Covid 19 DXB Smart app». Klager ble bedt om å forlate køen for å ordne dette. I appen måtte de fylle ut reiseinformasjon samt få skannet inn en QR-kode. Dokumentene fikk de skrevet ut hos Dr. Dropin. Problemet oppstod da klager skulle få skannet denne QR-koden inn i appen, fordi ingen av QR-kodene som de har tilgang til inne på Helsenorge sine nettsider fungerte. Klager henvendte seg derfor til Turkish Airlines for hjelp, men betjeningen fremstod som usikker da klager forhørte seg om hvilken QR-kode som skulle skannes i appen. Klager fikk beskjed om at de ikke lengre ville få en respons fra dem, og at dette måtte de selv finne ut da det var klager som skulle reise til Dubai og ikke vedkommende bak skranken.

Klager skriver at de hadde vært i kontakt med Ving, Den Arabiske Ambassaden i Oslo og Dr. Dropin som alle bekreftet at denne appen ikke var nødvendig ved innreise til Dubai. På forhånd hadde klager også lest seg opp på innreisekrav i Dubai vedrørende Covid-19. De hadde leste det som stod på nettsiden til Turkish Airlines, Ving, Emirates, regjeringen i UAE, og ingen steder sto det at de trengte appen eller at denne var et krav for å komme inn i landet.

Klager skriver at de fikk bestilt billetter med Emirates direkte fra Gardermoen til Dubai senere samme dagen uten problem.

Etter at klager hadde mistet flyet med Turkish Airlines konfronterte de SAS ansatte om at Emirates lot klager reise uten at det var nødvendig å registrere seg i appen. Klager skriver at de SAS ansatte ikke visste hva de skulle si, og påsto at klager trengte appen i Tyrkia der de skulle bytte fly, selv om dette var en app for Emiratene.

Det at de tok et senere fly til Dubai gjorde også at klager ankom på et annet tidspunkt enn de egentlig skulle. Klager måtte derfor bestille og betale for ny transport fra flyplassen til hotellet, noe de hadde forhåndsbetalt til Ving. Bestillingen av ny transport var heller ikke enkel, klager ringte Ving flere ganger på deres døgnåpne linje for å endre transporten. Her fikk de snakke med en svensk Ving ansatt som prøvde å hjelpe klager. De ble sittende 2 timer på flyplassen før transporten løste seg.

Dagen før hjemreisen bestemte klager seg for å kontakte Ving for å forsikre seg om at alt var i orden før hjemreisen. Det viste seg da at klagers returbilletter var kansellert grunnet "noshow", og klager måtte selv kjøpe nye ruteflybilletter fra Dubai til Oslo.

Klager viser til pakkereiseloven § 32 første ledd første setning hvor det står at den reisende har krav på en passende erstatning for "ethvert tap" den reisende lider som følge av "mangel ved pakkereisen". Klager gjorde nøye undersøkelser om innreisekrav til Dubai før avreise, og mener det er enighet om at Vings underleverandør, Turkish Airlines, begikk en feil ved å nekte klager innsjekk på flyet fra Oslo Lufthavn OSL 20.02.2022. Klager viser til at Ving selv skriver dette i e-post av 30.05.2022.

Klagers krav i reklamasjonen til Ving:

Nye billetter OSL - DXB for 3 personer 16 233 kroner

Nye billetter DXB - OSL for 3 personer 26 158 kroner

Ny transport fra flyplass til hotell for 3 personer 767 kroner

Oppreisning for ubehagelig opplevelse for 3 personer 3 000 kroner

Erstatning for tapt ferie for 3 personer (1 dag) 5 571 kroner

Sum 51 729 kroner

Klagers krav påført reklamasjonsskjemaet til Pakkereisenemnda den 30.10.2023: 22 366 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Dette gjelder reise for tre personer til Dubai med avreise fra Oslo Lufthavn Gardermoen den 20.02.2022 og med retur 27.02.2022. Reisen er bestilt av klager via Vings egen hjemmeside. Totalpris for reisen 33 428 inklusivt hotell. Flyselskap Turkish Airlines.

Det er uomtvistet at Turkish Airlines hadde satt egne krav for å sjekke inn på deres fly for reise til Dubai. Dette stod på Turkish Airlines sine sider og Ving henviser alltid til at den enkelte reisende skal sjekke hva det enkelte flyselskap har satt som krav.

Ving har gått igjennom hele historikken på henvendelser fra alle reisende i denne bestillingen og finner ingen henvendelse før de landet i Dubai. Første kontakt er ankomst Dubai hvor de etterlyser sin transport til hotellet.

Ving har refundert fly kostanden tur/retur Turkish Airlines i sin helhet til reisefølget, betalt ut forsinkelsesrente med bakgrunn i ventetiden for refusjonen samt tilbudt et gavekort for ulempen hendelsen medførte.

Vings underleverandør nektet ombordstigning på Gardermoen begrunnet i at det var obligatorisk med nedlastet reiseapp og QR kode for å reise til Dubai med Turkish Airlines. Av og til kan enkelte flyselskap ha egne regler for reise som avviker i forhold til andre. Ving anbefaler alltid sine reisende å sjekke det enkelte flyselskaps regler før avreise. Denne informasjonen lå på Ving sine sider med informasjon under Korona og mulighet til å gå inn på de forskjellige flyselskap.

Den 7. februar mottok klager en egen e-post med informasjon og hvor blant annet denne lenken lå: Innreisekrav, koronasertifikat og lokale regler. Ving oppdaterte denne kontinuerlig med gjeldende informasjon i forbindelse med korona. Ving anfører at i henhold til §26 i Lov om Pakkereiser skal den reisende uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen. Ving har et eget system hvor de loggfører og tar opptak av alle samtaler de har med sine gjester. Opptak skjer kun etter samtykke fra den enkelte gjest som kontakter Ving.

Ving kan ikke se at klager tok kontakt med Ving mens hun var på flyplassen i Norge. Ving har et eget kontor i Stockholm som er åpent 24 timer i døgnet alle dager året rundt. Kontaktinfo ligger på klagers billett og det ligger også på Vings nettside i Vings reisevilkår. Ving har gått igjennom all kommunikasjon mellom klager og Ving og finner at klager først tok kontakt da hun landet i Dubai. Ving anfører at Ving som arrangør skal gi en mulighet til avhjelp og at Ving som reiseselskap vil ha et helt annet kontaktnett til flyselskap enn klager, og til helt andre priser. Dersom Ving hadde blitt kontaktet før avreise kunne Ving avhjulpet og også fått «reddet» returen til klager. Etter at reisen har startet låses Vings mulighet til å gjøre endringer på flybilletten. Denne informasjonen

ligger i Vings reisevilkår, som er en del av avtalen ved bestilling av reise hos Ving: «Ving gjør oppmerksom på at egne regler/vilkår gjelder for reise med rutefly og at No Show generelt regnes som avbestilling av hele reisen. Kontakt Ving for ytterligere informasjon.» Ved kjøp av ruteflybilletter vil returen automatisk avbestilles om man ikke benytter utreisen, slik det skjedde med klager i denne saken. Fra Vings logg finner de blant annet følgende info: 20.02.2022: Første samtale 20.02.2022 kl. 21:19: Kunder står allerede i Dubai og har da prøvd å ringe hotellet som sier de ikke finner reservasjonen. Kunde har da ringt Vings «duty office», men dette er etter at de har forlatt Norge og landet i Dubai. I denne samtalen er det kun snakk om hotelreservasjonen og transfer.

Den 25. februar kl. 09:03: De kontakter salgsavdelingen hos Ving for å sjekke at alt er ok med returen. Ettersom de er på reise, kan ikke Vings salgspersonale hjelpe og kobler de til Vings ruteflyavdeling.

Den 25. februar kl. 09:08: De snakker med Vings ruteflyavdeling. Her sier de at de ble nektet å bli med Turkish Airlines sitt fly og derfor fikset billetter på egen hånd. Det er i denne samtalen de sier «dette informerte vi om til Ving da vi landet her i Dubai» Ving har lagt ved samtalen som kunden har med Vings ruteflyavdeling, men av samtalene de har hatt med Ving etter ankomst Dubai så finner Ving ingenting der de sier at de har blitt nektet adgang til Turkish Airlines før avreise, at Ving har bedt de om å fikse nye billetter selv, eller at Ving på noen som helst måte har blitt informert om deres problemer før avreise.

Ving har refundert 3 708 kroner. I summen er det kalkulert inn forsinkelsesrente på hele flyprisen med 1 009 kroner for lang ventetid hos Turkish Airlines for refusjon av pengene. Turkish Airlines har refundert billettkostnadene i sin helhet med 16 317 kroner. Totalt utbetalt til klager: 20 025 kroner (Ving og Turkish Airlines). Ving har også tilbudt klager 1 500 kroner i form av et gavekort. Klager takket nei til gavekortet.

Klager har fått tilbakebetalt den totale kostnaden for de opprinnelige flybillettene, i tillegg til forsinkelsesrente, men Ving kan ikke imøtekommet kravet fra klager om å dekke nye flybilletter med Emirates. For ordens skyld er kostanden for flybilletter med Emirates alltid høyere enn kostnaden til Turkish Airlines.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med rutefly fra Turkish Airlines med innkvartering, Dubai i perioden 20.02.2022 - 27.02.2022. Totalpris 33 428 kroner.

Klager ble nektet avreise med Turkish Airlines fra Oslo Lufthavn Gardermoen til Dubai fordi de ikke fikk lagt inn en QR-kode i en app fra Turkish airlines. Det er uomtvistet at Turkish Airlines hadde satt egne krav for å sjekke inn på deres fly for reise til Dubai. Dette stod på Turkish Airlines sine sider og Ving hadde henvist til sine reisende at de alltid skal sjekke hva det enkelte flyselskap har satt som krav.

I forarbeidene (Prop.54 L 2017-2018) s. 64 fremgår det at: «...den reisende ikke kan henvende seg til arrangøren med krav om prisavslag og erstatning med hjemmel i transportlovgivningen, med mindre arrangøren også er transportør. Det er kun krav etter pakkereiseloven som arrangøren vil være ansvarlig for. Dette avviker fra gjeldende rett, hvor den reisende alltid kan henvende seg til arrangøren, også med krav om for eksempel standardkompensasjon etter luftfartsloven». I dette tilfellet er det snakk om en urettmessig nektet ombordstigning som har hjemmel i transportlovgivningen. Kravet må derfor rettes mot flyselskapet.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)