

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-03327

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på 85 år med fly og hotell på Gran Canaria i perioden 08.02.2020 - 22.02.2020. Totalpris 19 889 kroner.

Hjemreisen med Norwegian til Ålesund med DY9031 kl. 16:10 den 22.02.2020 ble forsinket grunnet sandstorm. Sammen med fire andre tok klager taxi tilbake til Puerto Rico da de ble lovet hotellrom der, men det var ingen rom ledig, så de måtte returnere til flyplassen. Klager betalte 24 euro for taxien. En av de andre fikk kvitteringen, så klager har ingen kvittering å vise til.

Klager fant ingen representanter for TUI på flyplassen og ingen til å spørre om råd. Klager satt på flyplassen over 1 døgn. Det var ingen som tilbød mat og klager fikk ingen informasjon. Dagen etter kom de i kontakt med en representant for TUI og klager fikk rom i Las Palmas.

Klager hadde fullt minne på telefonen og det var derfor vanskelig å motta sms fra TUI.

Klagers krav: Taxiutgifter og tort og svie - totalt 2 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 22. februar 2020 da klager skulle reise hjem, herjet en kraftig sandstorm som lammet flytrafikken til og fra Gran Canaria i perioden frem til og med den 24. februar 2020.

TUI viser til en artikkel fra The New York Times dat. 24. februar hvor det fremgår at 745 fly ble kansellert og 84 fly ble omdirigert til og med søndag 23. februar 2020.

TUI har lagt ved utskrift av sms som klager fikk tilsendt i løpet av ferien og forsinkelsen. TUI oppfordret sine kunder til selv å finne hotellrom og minnet om at det var viktig å ikke glemme kvitteringer for ev. utgifter i forbindelse med forsinkelsen. Dersom klager hadde hatt kvitteringer på utgifter til mat og drikke på flyplassen og taxi, ville TUI ha refundert disse på vegne av Norwegian..

Følgende sms ble sendt til klager kl. 23:13 den 22.02.2020: "Vi har blitt informert av Norwegian at de opplever problemer med å finne hotellrom i deres område. De jobber hardt med å finne en løsning, men om du har muligheten til å finne ditt eget boende for natten så oppmuntrer de at du gjør det, og så vil de tilbakebetale kostnaden så lenge det er innenfor rimelighetens grenser. (Vennligst ta vare på kvitteringene dine)."

Den 23.02.2020 kl. 14:09 sendte TUI følgende sms til klager: "Hei. Dessverre har vi ingen ny informasjon fra Norwegian angående ny avgangstid fra Gran Canaria for DY9031. De av dere som enda ikke har funnet noe boende og befinner dere på flyplassen, vennligst gå til "Meetingpoint" ved siden av sikkerhetskontrollen. Der kommer dere til å finne representanter fra TUI som står klare til å hjelpe dere."

Den 24.02.2020 kl. 10:28 fikk klager tilsendt følgende e-post: "Hei, ditt nye flynummer er DY8403 (Opprinnelig fly DY9323 LPA-AES) og avreisen er i dag 24/2 kl. 16:00. I kveld vil du fly til Oslo, hvor du vil fortsette til Ålesund i morgen 25/2. Du vil få mer informasjon om ditt fly fra Oslo til Ålesund på et senere tidspunkt."

TUI anfører at de hadde guider på flyplassen hele perioden fra den 22. til den 24. februar 2020. Som det fremgikk av sms informasjonen som ble sendt klager, befant TUIs guider seg ved "meetingpoint" ved siden av sikkerhetskontrollen dersom noen hadde behov for deres hjelp.

Følgende fremgår av klagers bestillingsbekreftelse:

"Mobil XXXXXXXX

Det er viktig at du treffes på dette nummeret under hele reisen."

Videre:

"Hjemreisetiden på billetten er foreløpig. Endelig hjemreiseinformasjon vil bli meddelt på SMS til mobilnummeret som er angitt i bestillingen."

"Informasjon til den reisende

Det kan oppstå situasjoner på reisemålet eller hotellet som TUI vil informere om. Denne informasjonen gjøres i første omgang via SMS. Det er derfor viktig at vi når deg på nummeret du oppga ved bestilling av reisen under oppholdet. Ved eventuelle endringer i flytidene føravreise vil du også få SMS fra oss. Dersom du har kjøpt kun flyreise og ikke har mobiltelefon må du kontakte vår servicetelefon på reisemålet minst 24 timer før hjemreise for å få bekreftet avgangstiden."

TUI viser til sine reisevilkår pkt. 8.4, b) Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt.8: II. Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person på 85 år med fly og hotell på Gran Canaria i perioden 08.02.2020 - 22.02.2020. Totalpris 19 889 kroner.

Hjemreisen med Norwegian til Ålesund med DY9031 kl. 16:10 den 22.02.2020 ble forsinket begrunnet i en omfattende sandstorm. Tjenesteyter har opplyst at 745 fly ble kansellert og 84 fly ble omdirigert til og med søndag 23. februar 2020. Sammen med fire andre tok klager taxi tilbake til Puerto Rico da de ble lovet hotellrom der, men det var ingen rom ledig, så de måtte returnere til flyplassen. Klager betalte 24 euro for taxien. En av de andre fikk kvitteringen, så klager har ingen kvittering å vise til. Ny avreise ble satt til 24.02 kl. 16:00.

Slik nemnda vurderer det var TUI representert på flyplassen i nærheten av sikkerhetskontrollen. Klager ble informert om dette per sms, men har selv opplyst at han hadde fullt minne slik at han ikke fikk sms fra TUI. Dette til tross for at klager ved bestilling er orientert om at viktig informasjon vil bli sendt via denne kommunikasjonskanalen. Nemnda kan derfor ikke helt se at TUI skal bære ansvaret for dette når tilstrekkelig informasjon ble sendt til klager. TUI har videre opplyst at de vil dekke hotell og taxi mot kvittering. Ettersom klager ikke har kvittering på betalt beløp, mener nemnda det ikke er grunnlag for å få disse utgiftene erstattet.

Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til anses normalt ikke som en mangel etter pakkereiseloven jf. alminneligvilkår punkt 8.5 bokstav b. Etter de alminnelige vilkår for pakkereise punkt 8.5 bokstav d vil det bli utgitt kompensasjon for forsinkelsen maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles denne frister. Slik nemnda vurderer det ble forsinkelsen her på 48 timer og dette tilsier at det skal utbetales en kompensasjon som skønnsmessig settes til 2 000 kroner.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)