

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris eller min. 600 euro per person grunnet forsinkelse fra Dubai til Oslo.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00050

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 2 personer til Ho Chi Minh-byen med innkvartering på Hotel Nikko Saigon, Ho Chi Minh City, Vietnam i perioden 24.07.2016 – 05.08.2016.

Ved returreisen den 05.08.2016 ble de 10 minutter før de skulle sjekke ut fra hotellet informert om at Emirates rute 393 var forsinket med minst 2 timer og 20 minutter fra Ho Chi Minh-byen til Dubai. Dette førte til at klager ikke rakk videre forbindelse fra Dubai til Oslo med Emirates rute 159 da de ble ytterligere 30 minutter forsinket på flyplassen i Dubai grunnet flyselskapet Emirates.

Ifølge klager hadde det skjedd en nødlanding i Dubai flere dager før klagers avgang, men dette påvirket flytrafikken i Dubai flere dager etter forsinkelsen.

Emirates lyktes ikke med å fremskaffe nye flybilletter til klager før den 07.08.2016. Først da fikk klager plass på et fly med Emirates til Oslo, mer enn 50 timer forsinket.

Klager skriver at det var vanskelig å komme i kontakt med Expedia ettersom de ikke hadde tilgang til telefon på hotellet. Klager var derimot i kontakt med Emirates helt fra starten av forsinkelsen og de lovet at klager skulle få komme hjem dagen etter, noe som ikke skjedde.

Klager krever full refusjon av reisens pris eller minimum 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av ulykken der et fly havarerte og tok fyr på den internasjonale flyplassen i Dubai, var det ikke mulig å ta seg videre fra Dubai til Oslo før den 07.08.2016.

Forsinkelsen ble forårsaket av en hendelse helt utenfor Expedias kontroll. Denne hendelsen påvirket samtlige flyselskap dagene etter ulykken. Emirates gjorde sitt beste for å løse situasjonen for samtlige reisende og Expedia beklager at servicen ikke svarte til klagers forventninger.

Klager kontaktet ikke Expedia før etter hjemkomst, hvilket innebar at Expedia ikke fikk noen mulighet til å forsøke å finne en løsning. Expedia har likevel refundert kr. 3.600 til dekning av merutgifter på flyplassen, ca. kr 2.480 og det resterende beløpet som en kompensasjon.

Fra Emirates har klager fått tilbud om et tilgodehavende på «30,000 complimentary Emirates Skyward miles» hver på en fremtidig flyreise med Emirates dersom de bestiller reisen innen 90 dager.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.no og fra Emirates.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flyvning. Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Forordningen gjelder ikke for flyvninger fra en stat utenfor EU/EØS-området når flyvningen opereres av et flyselskap som ikke er basert i EU/EØS-området. Flyvningen fra Dubai til Norge ble operert av Emirates Airlines. Dette er et flyselskap hjemmehørende i De Forenede Arabiske Emirater og flyvningen omfattes da ikke av forordningen. Klageren kan følgelig ikke få medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Selv om en forsinkelse ikke gir rett til erstatning etter EU-forordningen, kan den utgjøre en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et tilnærmet objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot prp nr 35 (1994-1995) side 89, første spalte. Det er oppgitt at forsinkelsen var på mer enn 50 timer (ifølge klageren). Dette utgjør 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 mer enn 50 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. 2.000 pr. person.

Nemnda har merket seg at arrangøren har utbetalt et beløp til dekning av direkte utgifter i forbindelse med innkjøp i og med at klagerne var uten bagasje i hele forsinkelsesperioden. I tillegg er det utbetalt kr. 1.120, som kommer til fradrag i prisavslaget. Utgifter i forbindelse med en dokumentert forsinkelse kan også meldes til forsikringsselskapet.

Det fremgår ikke om arrangøren har sørget for forpleining i ventetiden. Hvis så ikke er tilfelle, anbefales det at klagerne utbetales et beløp til dekning av forpleiningsutgifter. Nemnda finner at beløpet skjønnsmessig bør settes til kr. 800 pr. person.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på kr. 2.000 pr. person samt kr. 800 pr. person til dekning av forpleiningsutgifter. Til fradrag i beløpene går det som eventuelt allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)