

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon da klager ikke fikk sjekket inn på flyet.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-03729

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person med innkvartering i Alcudia, Mallorca i perioden 06.10.2018 - 13.10.2018. Totalpris kr. 10.738.

Klager bestilte reisen av TUIs reisekonsulent kl. 11:44 den 06.10.2018. Flyreise med DY9314 fra Stavanger til Mallorca samme dag kl. 16:30. Kort tid etter ringte klager reisekonsulenten da billetten manglet kode for innsjekking. Klager ble bedt om å vente, og etter en stund bekreftet hun at klager bare skulle henvende seg til Norwegian på Sola.

Klager reagerer på at reisekonsulenten skriver: " Problemet var at Norwegian nektet å høre på verken oss eller dutyoffice ". Klager befant seg på Sola og observerte at Norwegian hørte på TUI i nesten en time. Klager fikk ikke inntrykk av at de nektet for å gjøre noe eller at de ikke var i stand til å bruke verktøyet sitt.

Klager var skuffet og nedbrutt, men takket Norwegian for hjelpen før jeg tok drosje hjem. Klagers mobiltelefon var utladet og ble lagt i håndbagasjen. Vel hjemme og etter oppladet telefon oppdaget han at TUI hadde ringt og da han sjekket sin e-post, fremgikk det at Norwegian hadde hatt et fly med avgang kl. 18.15.

Klager mener det er en fornærmelse fra TUI når de tilbyr klager et gavekort på kr. 2.000 kroner som erstatning. Klager krever en høyere kompensasjon for opplevelsen

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er mulig å bestille en reise med TUI tett opptil avreise. Sammen med samarbeidende flyselskap og deres handlingagenter har TUI innarbeidede rutiner for hvordan dette skal håndteres.

Hendelsen klager beskriver skal ikke skje og følgende rutiner har blitt praktisert i mange år: Dersom handlingagenten ved innsjekking på flyplassen ikke finner passasjerer på sine lister, skal de ringe til TUI på telefon nummer de har fått oppgitt. Det er ikke online oppdateringer fra TUIs bookingsystem til flyselskapene, i dette tilfellet Norwegian. Handlingagenten skal kontakte TUI og få bekreftet om reisen er betalt, om billetten er gyldig og videre om vedkommende passasjer kan sjekkes inn på flyet.

Denne saken er ikke behandlet av TUIs reklamasjonsavdeling, men klager har vært i kontakt med to medarbeidere hos TUI i forbindelse med avreisen. De har igjen vist klager videre til Pakkereisenemnda. Da klager ringte TUI snakket han med begge reisekonsulentene. Handlingagenten skulle ha kontaktet rett avdeling hos TUI umiddelbart og det skulle ikke være nødvendig for klager selv å kontakte TUI.

Kl. 11:44 booket reisekonsulenten klager inn DY9314 fra Stavanger til Mallorca 06.10.2018 med avgang 16:30 samme dag. Ikke lenge etter fikk de en telefon om at han ikke fikk lov til å gå om bord i flyet. Reisekonsulenten forsøkte å snakke med de ansatte ved Norwegians innsjekking på Sola, men de nektet å prate med henne. De ville heller ikke snakke med TUIs "alarmsentral/Duty Office" i Stockholm. Saken kunne vært løst dersom de hadde snakket med TUI slik at de kunne bekreftet klagers reise.

Reisekonsulentene ringte klager for å informere han om at de kunne tilby han en reise samme kveld, men de fikk ikke kontakt med han per mobiltelefon.

Når det gjelder SMS med velkomstmelding fra TUI på Mallorca ble denne sendt ut automatisk.

TUI er klar over at avtalen klager har er med TUI og at de hefter ovenfor sin underleverandør Norwegian. TUI ser alvorlig på hendelsen og har tatt kontakt med Norwegian på Sola og bedt dem påse at manuell registrering blir gjort for passasjerer som bestiller tett opptil avreise, som møter med gyldig billett og hvor TUI per telefon bekrefter at alt er i orden.

TUI har refundert hele reisens pris, tilbudt klager refusjon av taxiutgiftene ved fremleggelse av kontoutskrift som bekrefter taxiregningen og et gavekort på kr. 2.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Kapittel 5 i pakkereiseloven inneholder regler om gjennomføringsansvar, reklamasjon og erstatning.

I medhold av § 25 har arrangøren ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, hvilket må leses i sammenheng med § 8 bokstav d) om hva som utgjør en mangel sammenholdt med § 8 bokstav f). Uteblitt eller forsinket utførelse av tjenester som inngår, anses som en mangel etter avtalen, jfr. Prop. s. 20.

I denne saken er partene enige om at klageren, som bestilte og betalte en pakkereise samme dag som reisen skulle finne sted, ikke fikk gjennomført reisen fordi medarbeiderne i Norwegians skranke på Sola flyplass ikke godkjente den billetten han hadde fått oversendt på mail fra arrangøren. Han ble derfor nektet ombordstigning. Arrangøren kunne ha skaffet ham billett på en senere flyvning, men kom ikke i kontakt med ham i tide.

Avtalen er etter dette misligholdt, og misligholdet er vesentlig. Klageren kan kreve tilbake penger for tjenester som ikke er levert. Det er opplyst at han har fått refundert det han betalte for turen, samt det han betalte for taxi tur/retur Sola, kr. 766.

Klageren kan imidlertid i tillegg kreve erstatning i medhold av pakkereiseloven § 32. Etter første ledd første punktum har klageren krav på erstatning for et hvert tap på grunn av mangler. Det fremgår av direktivets fortale punkt 34 at "skade" også omfatter ikke-økonomisk tap. I vårt tilfelle består skaden i at klageren ikke fikk reist på en ukes ferie. Arrangøren har tilbudt et reisegavekort på kr. 2.000 i erstatning. Klageren har et sted i korrespondansen krevd kr. 100.000.

Nemnda bemerker for god ordens skyld at pakkereiseloven § 33 inneholder regler som begrenser arrangørens erstatningsansvar. Begrensninger i transportørens erstatningsansvar fastsatt i transportrettslig lovgivning gjelder også for arrangører av pakkereiser. § 33 annet ledd gir arrangøren adgang til å begrense omfanget av erstatningen i pakkereiseavtalen.

Slik nemnda ser saken bestilte klageren en restplass få timer før reisen skulle finne sted. Klageren er ifølge det opplyste i en alder som gir ham muligheten til å bestille restplasser kort tid før avreise fordi han må antas å være pensjonist. Nemnda har forståelse for at det var skuffende at reisen ikke ble noe av. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at erstatningen settes til kr. 2.700, hvilket avrundet utgjør 25 % av reisens pris.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis erstatning med kr. 2.700.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)