

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellert reise med SAS forårsaket av streik blant flyteknikerne.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-01574

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med rutefly Tromsø - Oslo - Malaga, retur Malaga - Oslo, samt Hotel Riu Nautilus, Torremolinos, Malaga, Spania i perioden 26.06.2022 - 06.07.2022. Totalpris 27 551 kroner.

Den 25. juni kl. 12:55 fikk klager en SMS og en e-post fra SAS om at SK6351 fra Oslo til Malaga var kansellert den 26. juni 2022. SAS skrev at de ikke var i stand til å finne en løsning for klager innen de neste 3 dagene. Klokken 14:07 samme dag mottok klager en e-post fra TUI med overskriften «Endelig skal du ut å reise» med informasjon om at all reise går som planlagt. Etter dette ble all kontakt med TUI initiert klager oss og den eneste gangen de ringte tilbake var på ettermiddagen mandag 27. juni med tilbud om at klager kunne kansellere reisen. Klager hadde gjentakende kontakt med TUI for å få bekreftet om de skulle starte reisen og siste tilbakemelding om å starte reisen var på formiddagen søndag 26. juni før avreise fra Tromsø.

Klager sjekket inn på flyet fra Tromsø og reiste til Oslo den 26.06.2022 med SK4417 kl. 14:00. Flyet fra Oslo til Malaga, SK6351, var imidlertid kansellert grunnet streik blant flyteknikerne. Klager forsøkte å få TUI til å booke om til andre flygninger de påfølgende dagene, uten å lykkes. Klager har anført at SK6351 var det eneste flyet til Malaga som var kansellert i dette tidsrommet.

Klager skriver at ferien generelt ble redusert da de ikke fikk svar fra TUI før på ettermiddagen den 27. juni - mer enn 24 timer etter at klager egentlig skulle startet reisen fra Oslo til Malaga - fordi TUI ikke klarte å booke de om, til tross for at det på det bare var ett fly til Malaga som var kansellert.

Klager har anført at TUI sitt tilsvaer til nemnda ikke er korrekt da klager ikke fikk tilbud om alternative reiser til andre destinasjoner enn til Malaga den 6. juli 2022. Klager selv foreslo andre reisemaal, men kundeservice kunne ikke avgjore dette og lovet a gi klager en tilbakemelding, noe de ikke gjorde.

Klager tilbakeviser pastanden fra TUI om at de skulle reise til Oslo for a ordne hotell selv. Dette stemmer ikke. Klager skriver at de forsokte a fa tak i TUI pa ettermiddagen sondaag 26. juni etter ankomst Oslo for a fa svar pa om de hadde funnet et annet fly eller kunne ordne overnatting. Det var ikke mulig a fa tak i TUI innenfor aapningstiden til kundeservice og klager maatte selv ordne overnatting. Klager skriver at Ingen fra TUI tok kontakt for de ringte tilbake mandag 27. juni etter gjentagende kontakt fra klager.

Klagers krav: Erstatning ref. avgjorelse i PRKN-2018-3729 fordi ferien ble avkortet, skuffelse over ikke a komme til reisemalet og for a bli kansellert etter paabegynt reise, samt kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for ovrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anfoert

TUI anfoerer at SAS kansellerte mange flyavganger med meget kort varsel den perioden klager hadde avreise.

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 26. juni kl. 14:00 med SK4417 og videre fra Oslo til Malaga med SK6351 kl. 16:30. TUI stiller seg undrende til at klager kunne sjekke inn bagasjen hele veien fra Tromsø til Malaga, idet flyet fra Oslo til Malaga allerede var kansellert av SAS da klager sjekket inn pa flyet i Tromsø.

TUI gjør oppmerksom pa at de har opplevd at SAS selv har kontaktet TUIs gjester direkte per SMS og gitt de mulighet til a kanseller eller gitt de en alternativ flyreise, ofte med flere stopp, naar SAS har avlyst flyet kort tid for avreise.

TUI har vedlagt en logg hvor det fremgaar at klager kontaktet TUI den 26. juni 2022, og at TUI undersøkte muligheten for en alternativ flyvning til Malaga. Den første ledige avgangen med SAS direkte til Malaga var den 29. juni om morgenen, men det var en risiko for at denne ogsa ville bli kansellert som følge av streiken.

Klager hadde en planlagt retur fra Malaga den 6. juli 2022 og ville da faatt 7 dogn pa reisemalet i stedet for de bestilte 10 dogn, hvilket etter TUIs mening ville vaert en akseptabel losning ut fra de gitte omstendigheter. Klager takket nei til denne losningen, og TUI tilbød klager a reise til et annet reisemaal i Europa der TUI hadde ledige seter pa sine charterfly direkte fra Oslo, noe klager ogsa avsa. Klager besluttet a avlyse ferien og reiste tilbake til Tromsø.

TUI har betalt returflygningen fra Oslo til Tromsø, 6 720 kroner, og klager har fått hele reisens pris, 27 551 kroner, refundert.

TUI kan ikke se at klager har krav på ytterligere prisavslag og gjør oppmerksom på at klager kan søke om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 da SAS kansellerte flyet kort tid før avgang. Klager må søke om standarderstatning direkte hos SAS og ikke via TUI.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med rutefly Tromsø - Oslo - Malaga, retur Malaga - Oslo, samt Hotel Riu Nautilus, Torremolinos, Malaga, Spania i perioden 26.06.2022 - 06.07.2022. Totalpris 27 551 kroner.

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 26. juni kl. 14:00 med SK4417 og videre fra Oslo til Malaga med SK6351 kl. 16:30. SAS kansellerte reisen fra Oslo til Malaga med SK6351 den 25. juni kl. 12:55.

Klagers krav: Erstatning ref. avgjørelse i PRKN-2018-3729 fordi ferien ble avkortet, skuffelse over ikke å komme til reisemålet og for å bli kansellert etter påbegynt reise, samt kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

TUI har betalt returflygningen fra Oslo til Tromsø, 6 720 kroner, og klager har fått hele reisens pris, 27 551 kroner, refundert. Slik nemnda har forstått saken har klager fått refundert sitt økonomiske tap i denne saken. Spørsmålet for nemnda er hvorvidt det er grunnlag for erstatning for ikke økonomisk tap fordi klager ikke fikk reist på sin feriereise.

Etter pakkereiseloven § 32 første ledd første punktum har klageren krav på erstatning for et hvert tap på grunn av mangler. Av Prop.54 L pkt. 7.3.2.1 fremgår det at erstatningen også bør dekke skade av ikke-økonomisk art, for eksempel erstatning for tapt reise- eller ferieglede som skyldtes vesentlige problemer ved leveringen av de relevante reisetjenestene. Ved utmåling av erstatning for ikke økonomisk tap bør det sees hen til den reisenes subjektive opplevelse og arrangørens adferd.

Nemnda bemerker at TUI i dette tilfellet har forsøkt å avhjelpe situasjonen for klager, ved å tilby reise til Malaga 29. juni som ville tilsvart en ukes ferie istedenfor 10 dager. TUI har anført at de videre tilbød klager å reise til et annet reisemål i Europa, noe TUI hevder klager avsto. Klager skriver imidlertid i en e-post til nemnda den 14.09.2022 at han aldri fikk tilbud om andre destinasjoner enn reisen til Malaga den 29. juni 2022. Det er med andre ord påstand mot påstand og nemnda har ikke bevismessig dekning for å legge det ene eller det andre faktum til grunn.

Nemnda anbefaler at det utmåles erstatning av ikke økonomisk art skjønnsmessig fastsatt til 5 000 kroner. I tillegg kan klager få refundert hotellutgifter i Oslo mot fremlagt dokumentasjon.

Klager har videre krevet standarderstatning med hjemmel i transportlovgivningen. Pakkereiseloven § 34 regulerer situasjonen når vilkårene for erstatning og/eller prisavslag samtidig er oppfylt på flere rettslige grunnlag. Den reisende har rett til å fremsette krav etter pakkereiseloven og annen lovgivning samtidig, jfr. Prop.54 L (2017–2018) side 121 annen spalte nederst. Krav om standarderstatning må fremsettes overfor transportøren. Det vil si 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, jfr. direktivet artikkel 14 nr. 5 og pakkereiseloven § 34. I denne saken er arrangøren ikke transportør. Det er ikke fremmet krav om standarderstatning ovenfor SAS på grunn av kanselleringen. Krav om standarderstatning må rettes direkte til SAS. Erstatningsutbetaling etter pakkereiseloven og transportlovgivningen skal samordnes. Det er derfor viktig at klager informerer SAS om nevnte utbetaling for å unngå dobbelt dekning.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)