

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter ved kansellering, samt gebyr for bagasje med TAP Air Portugal.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-03113

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med rutefly, TAP Air Portugal, og hotell, Lisboa Apt. i perioden 15.10.2022 - 22.10.2022. Totalpris 11 473 kroner for fly og hotell pluss bagasje 2 564 kroner.

Ved utreisen skriver klager at han hadde fått flybilletter uten tildelt sete. Dersom flyet hadde vært fullbooket kunne de ha risikert å bli nektet ombordstigning ifølge TAP Air Portugals personale.

Bagasje var ikke inkludert i billetten og at det ikke var godt nok informert om dette tillegget ved bestilling. Klager skriver følgende i e-posten til Ticket den 9. september 2022: "Jeg bestilte akkurat en tur til Portugal. Da jeg skulle bestille fikk jeg opp en beskjed om at "bagasje kan kun bestilles på etterhånd". Jeg fikk aldri noe valg om å legge til innsjekket bagasje da jeg bestilte hos dere. Fikk billettene tilsendt på mail i dag, og der står det 0 x innsjekket bagasje." Klager ønsket å sjekke inn to kolli bagasje og ba Ticket ordne dette. Klager måtte betale 2 564 kroner ekstra for å legge til to kolli bagasje.

Ved hjemreisen fra Lisboa ble flyet ble kansellert. Dette var en lørdag, utenfor Tickets telefontid, så det var ikke mulig å få kontakt med Tickets kundeservice. Klager måtte stå 2 timer i kø for å snakke med TAP Air Portugal. Der fikk de beskjed om at det ikke var mulig å komme seg til Norge denne dagen. Men klager kunne ta et fly til København og overnatte der, og så ta et fly videre til Trondheim neste dag.

Ved hjemreisen var også klagers flybilletter uten tildelt sete, og igjen stod de i fare for å bli nektet ombordstigning. Dette ble klager også fortalt av TAP sitt personale ved gaten.

Klagers krav: Refusjon av flybillettene, 5 000 kroner, bagasje, 2 442,82 kroner, overnatting og mat i forbindelse med flybytte i København. 2 564 kroner, totalt 10 006,82 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer med fly og hotell til Lisboa. Under bestillingsprosessen får klager beskjed om at bagasje kun kan bestilles i etterkant. Klager har dermed fått informasjon om at bagasje ikke er inkludert i pakkereisen.

Ticket ønsker likevel bare å avklare et par ting som klager må ha misforstått. Når du bestiller flybillett, får du selvfølgelig plass uansett om du forhåndsbestiller eller ikke. Skal du velge hvilket sete du vil ha, må du betale ekstra. Har du bestilt flybillett, har du alltid plass på flyet. Det er da flyselskapet som velger ditt sete.

Klager har reist på sin flybillett. Klager ringte fra flyplassen på vei hjem da flyet var kansellert og de ble omdirigert via København, noe som har resultert i overnatting.

Selv om returflygningen ble kansellert av flyselskapet, noe som er utenfor Tickets kontroll, ble et nytt alternativ arrangert av flyselskapet uten ekstra kostnad for klager. Når flyselskapet avbestiller og booker om til en flyvning med overnatting, er det flyselskapets plikt å arrangere overnattingen. Det skulle flyselskapet tilbudt klager direkte ved ombooking, jf. EU-direktivet 261/2004. Siden dette ikke ble ordnet, vil Ticket refundere klagers merutgifter til overnatting og mat og kreve flyselskapet TAP Air Portugal om refusjon.

Klager fikk i bestillingsprosessen informasjon om at bagasje legges til i etterkant. To kolli bagasje som klager valgte som tillegg til håndbagasje, 2 564 kroner, må betales av klager.

Ticket skriver i tilsvaret til nemnda at de erstatter klagers ekstra natt i København inkludert mat på 2 441 kroner. Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med rutefly, TAP Air Portugal, og hotell, Lisboa Apt. i perioden 15.10.2022 - 22.10.2022. Totalpris 11 473 kroner for fly og hotell pluss bagasje 2 564 kroner.

Klager har klagd på at han måtte betale ekstra for bagasje, samt at han fikk utgifter tilknyttet returreisen sin som ble kansellert og han måtte overnatte i København.

Klager fikk i bestillingsprosessen informasjon om at bagasje legges til i etterkant. Det var kun håndbagasje som var inkludert i reisen som klager bestilte. To kolli bagasje som klager valgte som tillegg til håndbagasje på 2 564 kroner, må betales av klager selv. Det er ikke grunnlag for refusjon av dette i henhold til avtalen mellom partene.

Når det gjelder klagers anførsel om manglende sete på flyet både tur/retur, mener nemnda at dette beror på en misforståelse. Når man bestiller flybillett, får man plass på flyet uansett om man forhåndsbestiller sete eller ikke. Dersom man skal ha et spesifikt sete må dette betales ekstra for. Forholdet utgjør ikke en mangel, da klager har fått plass på både tur og retur.

Med hensyn til flyselskapets kansellering, må klager selv ta kontakt med TAP Air Portugal og søke om standardkompensasjon etter EU-forordningen 261/2004. Ticket har tilbudt seg å betale hotell og mat og kreve refusjon av flyselskapet i etterkant. For selve flybilletten kan ikke nemnda skjønne annet enn at klager ikke har hatt utgifter med denne. Nemnda anbefaler at Ticket refunderer 2 441 kroner som allerede tilbudt for hotell og mat. I tillegg bør Ticket gi et prisavslag begrunnet i forsinkelsen som klager fikk. Dette settes skjønnsmessig til 1 000 kroner og kommer i tillegg til 2 441 kroner som Ticket allerede har tilbudt. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)