

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av 400 euro grunnet endring av hjemreisen.

### Dato

18.12.2019

### Saksnummer

2019-03350

### Tjenesteytere

Peer Gynt Tours AS

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person - "Vandretur Andorra" med fly fra Oslo Lufthavn til Barcelona i perioden 05.06.2019 - 12.06.2019. Totalpris 15 140 kroner.

Den 29.05.2019 klokken 09:32 fikk klager beskjed om kansellering av den opprinnelige flyreisen direkte fra Barcelona til Oslo med D85522 kl.15:30 den 12.06.2019.

Klager ble ombooket til avreise fra Barcelona kl. 08:20, ankomst London Gatwick kl. 09:40 og videre 15:00 fra London-Gatwick, ankomst Oslo-Gardermoen kl. 18:05.

Klager skriver at hun mistet en halv dag i Barcelona. Hun ankom Oslo-Gardermoen omtrent samtidig som beregnet ankomst.

Årsaken til endringen var at direkteruten som de skulle fly hjem med var kansellert.

Klager mener at endring av returreisen var en vesentlig forandring fra den opprinnelige reisepåklagen. Det å tilbringe mange timer på Gatwick hadde aldri vært aktuelt dersom klager hadde vært klar over dette i tide.

Klager fikk beskjed om forandring av flytidene under en uke før hun skulle reise. Hun fikk ingen muligheter til å foreta et valg. Klager skriver videre i klagen til Peer Gynt Tours at hun ikke vet når Norwegian informerte Peer Gynt Tours om dette, men at det uansett er passasjerens som skal foreta et valg. Norwegian hadde hatt fly på bakken i lang tid, så dette var ingen overraskelse.

Klager krever en kompensasjon på 400 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Peer Gynt Tours mottok informasjon om tidendring fra flyselskapet Norwegian på den aktuelle flyvningen fredag 24.05.19, mer enn 14 dager før aktuell flyvning 12.06.19. Fredag 24. mai og mandag den 27. mai hadde arrangøren dialog med flyselskapet om muligheter for en bedre fly løsning.

Endret hjemreise oppsto da flyselskapet Norwegian måtte sette en del av sine Boeing 737 Max-fly på bakken i forbindelse med flyforbud for flytypen.

En tidligere avreise medførte at gruppen måtte endre sin avreise med fly fra Barcelona fra kl. 15:30 til kl. 08:20 den 12.06.2019. Gruppen måtte i stedet for en direkte flyvning Barcelona – Oslo, fly Barcelona – Gatwick - Oslo. Ankomst Oslo ble kl. 18:05 i stedet for kl. 18:55.

Peer Gynt Tours informerte sine reisende på morgenen den 29. mai 2019. De hadde fått tilbud om en alternativt fly løsning eller å takke nei til dette. Peer Gynt Tours jobbet så godt de kunne for å få til en bra løsning. Den som ble tilbudt var det beste de kunne oppnå for de reisende. Det å takke nei til annen reiserute var ikke et alternativ da pakkereisen ellers ikke kunne heves. Dersom Peer Gynt Tours kansellerte flybillettene, ville klager fått kostnaden for flybillettene refundert, mens resten av reisen ville gått tapt.

Selv om løsningen ikke ble like god som den opprinnelige direkteflyvningen, er den likevel innenfor det som normalt ikke regnes som mangel etter alminnelige vilkår for pakkereiser. Oppholdet ble ikke forkortet med mer enn 8 timer.

Programmet for "Vandretur Andorra" er vedlagt klagen. Følgende fremgår: "8. dag: Barcelona - Gardermoen. Frokost på hotellet. Transfer til flyplassen og direktefly til Oslo Lufthavn.

Programmet er preliminært. Endelig rutevalg gjøres alltid av vandreguide på stedet. Det kan forekomme endringer i rekkefølge på dagene eller andre tilpasninger som tar hensyn til vær og andre forhold for gruppen."

Peer Gynt Tours kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Norwegian anfører at ved ruteendringer har passasjerer ikke krav på standarderstatning dersom det blir informert om endringen før det er to uker til avreise, jf. forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1, bokstav c), ii).

Klager ble informert om endringen 29. mai. Dette er to uker før hjemturen. Norwegian mener av den grunn at klager ikke har krav på standarderstatning for ruteendringen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Peer Gynt Tours AS og Norwegian Air Shuttle ASA.

### **Nemnda bemerker**

Klager har gjort gjeldende krav om kompensasjon på 400 euro knyttet til at returreisen hennes etter en vandretur i Andorra ble kansellert. Klager skulle opprinnelig ha returreise direkte fra Barcelona til Oslo med Norwegian. Hennes opprinnelige billett var avreise fastsatt kl.15.30 med direktefly til Oslo med ankomst 18.55. Den 29.05.2019 fikk klager beskjed fra arrangør at returen var kansellert fra Norwegian og retur ble erstattet med avreise fra Barcelona kl. 08.20 til London Gatwick kl 09.40, før avreise London/ Gatwick til Oslo kl.15.00 med ankomst Oslo Gardermoen kl. 18.05.

Det er uomtvistet at klager den 29.05.2019 fikk beskjed om at returreisen hennes som skulle finne sted 12.06.2019 var kansellert, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det fremgår av forordningens artikkel 5 nummer 1 bokstav c at retten til erstatning faller bort dersom passasjeren informeres om kanselleringen mer enn 14 dager før avreise. I dette tilfellet finner nemnda det sannsynliggjort at både Peer Gynt Tours og flyselskapet Norwegian har informert klager om endringen mer enn 14 dager før den aktuelle returreisen. Nemnda er derfor av den oppfatning at klager ikke har krav på standardkompensasjon.

Forøvrig bemerker nemnda at etter de alminnelige vilkår som gjelder for pakkereiser artikkel 8.5 bokstav d fremgår det at det normalt ikke anses som mangel ved avtalen at oppholdet på reisemålet forkortes med 8 timer for reiser med varighet på opptil 8 døgn grunnet endrede avgangstider. Det fremgår for øvrig av vedlagt reiseprogram at den åttende dagen i programmet var satt av til returreise til Oslo. Basert på dette finner Nemnda at endringen på returreisen ikke medfører et avvik fra avtalen.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)