

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon og nye flybilletter grunnet streik blant pilotene i SAS.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2022-03386

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotel Ari 2, Saranda, Albania i perioden 02.07.2022 - 09.07.2022. Totalpris 12 697 kroner.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 09.07.2022 klokken 23:20

Faktisk avgangstid: 12.07.2022 klokken 15:00

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 10.07.2022 klokken 01:50

Faktisk ankomsttid: 13.07.2022 klokken 22:00

Hjemreisen fra Korfu Internasjonale Lufthavn med SK 7412 ble forsinket med 2 dager, 18 timer og 15 minutter (totalt 66 timer) grunnet streik blant pilotene i SAS. Klager hadde bestilt tilslutningsbilletter fra Oslo lufthavn til Tromsø lufthavn med Norwegians rute DY310 10. juli kl. 08:15 fra Oslo lufthavn Gardermoen til Tromsø. Reisen videre til Tromsø hadde en overlap med opprinnelig planlagt flyankomsten fra Korfu med 6 timer og 35 minutter og er derfor innenfor tidsmarginen på 4 timer ved tilslutningsbilletter som Ving anbefaler på sine egne nettsider.

Ving jobbet med ny reiserute Korfu - Oslo fra forsinkelsen ble kjent omtrent kl. 17:00 den 9 juli. På grunn av SAS-streiken var markedet for flybilletter Oslo-Tromsø helt sprengt og det var ingen ledige flygninger med verken Norwegian, Flyr eller Widerøe på denne strekningen.

Klager hadde begge jobbforpliktelser og andre forpliktelser i Tromsø fra mandag 11. juli og hadde ikke tid til å vente på omrutingen til Oslo da det hadde ført til lang ventetid i Oslo. Alle reisemuligheter Oslo - Tromsø var utsolgt i uke 28. Det var umulig å bestille

billetter fram i tid fra Oslo til Tromsø fordi Ving ikke kunne opplyse om tidspunkt for avreise fra Korfu og ankomsttid i Oslo.

Klager har anført at de derfor, på oppfordring fra Vings lokale representant, ordnet egen hjemreise via Polen med avreise fra Korfu - Krakow 11. juli kl. 15:30 med Ryanair. Direktefly med Wizz Airs rute W6 1771 Gdansk - Tromsø 13.07.2022 kl. 16:10 var eneste ledige reisealternativ for å komme seg til Tromsø. Klager mener at siden de hadde et presserende behov for å reise hjem til Tromsø, var de berettiget å skaffe billett via Polen for å komme seg helt hjem.

Videre skriver klager følgende i kravet til Ving dat. 14.07.2022: "Vi hadde et presserende behov for å reise hjem til Tromsø og vi var derfor berettiget å skaffe billett via Polen for å komme oss helt hjem. Det fremgår av Prop.54 L (2017-2018) side 64 annen spalte at det beror på avtalen mellom transportør og arrangør samt relevant nasjonal lovgivning hvem som til slutt skal bære kostnaden. Uansett skal ingen ordninger redusere den reisendes mulighet til dekning. Hvis det endelige ansvaret viser seg å hvile på transportøren, kan Ving Norge AS eventuelt kreve regress av SAS. Vi viser i denne forbindelse til Pakkereisenemndas vedtak i sak PRKN-2019-1938 med et tilnærmet identisk saksforhold som nærværende sak der nemda kom til at reiseselskapet skulle dekke kostnaden for egne bestilte hjemreisebilletter ved forsinkelse grunnet flystreik."

Klagers krav: 12 152,70 kroner for dekning av nye billetter Korfu - Tromsø, kost, losji og transport, samt 4 000 kroner som kompensasjon på forsinkelsen på 66 timer, samt kompensasjon for den dårlige hotellopplevelsen på Andonis, Korfu og mangelfull oppfølging.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen til Saranda i Albania ble bestilt av klager via Vings hjemmeside 10.06.2022. Flyruten ble kjørt av SAS tur/retur Corfu og med båt til Albania.

Ving har dekket forpleining i ventetiden mot kvittering, totalt 1 427 kroner.

Den 24. juni sendte SAS Pilotforening inn varsel om streik hos sine piloter, 4 dager før forventet streik. Streiken trådte i kraft 04. juli 2022. Piloten på SAS flyet klager skulle hjem med ble syk.

Ving har sendt nemnda dokumentasjon på all SMS-korrespondanse til klager og klagers svar tilbake til Ving i den aktuelle perioden. Etter den 10. juli hørte Ving ikke noe mer fra klager og det var også umulig å få tak i klager.

Ving anfører at i en slik situasjon med både en pågående SAS streik og i tillegg en syk kaptein på klagers fly, måtte Ving gis en mulighet til å finne en løsning. En syk kaptein er utenfor Vings kontroll. SAS avlyste reisen med bakgrunn i den pågående streiken.

Opprinnelig reise var hjem 9. juli kl. 23:20 med beregnet ankomst Oslo 10. juli kl. 01:50.

Den gitte situasjonen dreide det seg om et stort antall gjester og Ving måtte finne en løsning for en større reisegruppe samlet. Klager har kjøpt billetter på eget initiativ og ikke gitt Ving en mulighet til å finne en løsning. Ving har anført at reisen kjøpt hos Ving starter og slutter i Oslo. På Ving sine hjemmesider som er en del av avtalen ved kjøp av reise hos Ving står følgende ved forsinkelse: "I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser gir en flyforsinkelse på hjemreisen i utgangspunktet ikke rett til kompensasjon. Dekning av merutgifter som følge av en flyforsinkelse Ved en lengre flyforsinkelse har du krav på forpleining (mat og drikke) i ventetiden. Ofte deles det ut matkuponger ved innsjekkingsskranken eller gaten, og det er disse du skal benytte. I tilfeller der det ikke blir delt ut kuponger, kan du selv kjøpe mat og drikke i henhold til oppgitte satser. Informasjon vil som regel bli gitt i en SMS. Ved forsinket hjemkomst må du selv stå for eventuelle utgifter hvis du kommer for sent til fly-, tog- eller bussforbindelser eller annen avtalt transport. Det samme gjelder merutgifter til overnatting. Slike merutgifter kan du søke om å få dekket gjennom din private reiseforsikring."

Hotellet klager fikk på Korfu var av samme standard som hotellet i Albania. Klager takket nei til at noen skulle besiktige klagers rom eller kontorløsning.

Ving har anført at det var viktig for å holde gjestene mest mulig samlet og tilgjengelig for avreise på et mulig kort varsel. Ving måtte finne en løsning for et større antall gjester i denne ekstraordinære situasjonen og kunne ikke dekke enkeltløsninger. Ving fant en løsning for alle sine gjester innen kort tid.

Klager valgte selv å takke nei til Vings løsning ved å reise uten videre beskjed til Ving og uten å få godkjent kjøp av egne billetter. Reisen kjøpt hos Ving var tur/retur Oslo og Ving tok sine gjester tilbake til Oslo innen rimelig tid. SAS og Ving fant en løsning for sine gjester den 11. juli med avreise kl. 17:15 samme dag. Ving anser at i den gitte situasjonen med et stort antall gjester på en mindre øy i Hellas så fikk deres gjester en løsning innen rimelig tid. Opprinnelig hjemreise var planlagt 9. juli kl. 23: 20, løsning ble 11. juli kl. 17:15.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om å få dekket innkjøpte billetter, merkostnader i forbindelse med disse og ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotel Ari 2, Saranda, Albania i perioden 02.07.2022 - 09.07.2022. Totalpris 12 697 kroner.

Grunnet pilotstreiken i SAS ble klagers fly kansellert og Ving fikk ordnet med hotell til de reisende og ny flybillett den 11.07.2022 istedenfor opprinnelig avreise den 09.07.2022. Klager valgte da å kjøpe billett på et annet fly som tok klager direkte hjem til Tromsø.

Klagers krav: 12 152,70 kroner for dekning av nye billetter Korfu - Tromsø, kost, losji og transport, 4 000 kroner som kompensasjon på forsinkelsen på 66 timer, samt kompensasjon for den dårlige hotellopplevelsen på Andonis, Korfu og mangelfull oppfølging.

Spørsmålet i denne saken er hvorvidt det tilbudte reisealternativet er av tilsvarende eller høyere kvalitet etter pakkereiseloven § 28. Det er på det rene at klager i dette tilfellet har bestilt en pakkereise fra Oslo og klager selv har booket flybilletten fra Tromsø til Oslo tur/retur. Det er sånn sett Ving sine forpliktelser å få klager tilbake til Oslo i henhold til avtalen med klager.

Klager valgte selv å takke nei til Vings alternative flyreise ved selv å reise til Korfu, uten å gi videre beskjed til Ving og uten å få godkjent kjøp av egne billetter. Opprinnelig hjemreise var planlagt 9. juli kl. 23: 20 og den tilbudte reisen hadde avreise fra Albania den 11. juli kl. 17:15. I perioden mellom avgangene ble de reisende innlosjert på et tilsvarende hotell som det klager hadde i sin opprinnelige bestilling.

Ving tilbød en alternativ hjemreise som medførte forsinkelse og tilbudet kom på et tidspunkt som medførte at klager ikke fikk mulighet til å planlegge sin reise fra Oslo til Tromsø. Dette medfører at den alternative reisen etter pakkereiseloven § 28 holder en lavere kvalitet og klager har således rett til et prisavslag. Nemnda anbefaler at det utbetales et prisavslag på 3 000 kroner. Klager kan eventuelt søke om standardkompensasjon fra transportøren i henhold til transportlovgivningen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)