

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

171/16PF

Tjenesteyter

Australiareiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise i Australia for 2 personer i perioden 31.03.2016 - 27.04.2016.

Etter reiseplanen skulle klager reise hjem fra Brisbane med Cathay Pacific's CX156 den 27.04.2016 kl. 00:45. Da hadde klager allerede hatt en kort flytur fra Hamilton Island og et planlagt stopp på ca. ni timer i Brisbane.

Da flyet var ute på rullebanen fikk de beskjed fra kapteinen om at det var en indikatorlampe som viste feil. Etter 20-30 minutter vendte de tilbake til gaten. Der tok det en times tid før det kom en tekniker, og etter ytterligere 1 - 1½ time fikk passasjerene beskjed om at de hadde fått avklart at det var en indikatorfeil.

Ute på rullebanen gjentok feilen seg og kapteinen returnerte nok en gang til gaten ca. kl. 04:30. Etter å ha ventet på tollvesenet og immigrasjonsmyndighetene, endte klager til slutt i en kø med minst 300 passasjerer og to Cathay Pacific-ansatte til å betjene den. Klager fikk tildelt et hotellrom inne i Brisbane og drosjerekvisisjon. De ankom hotellet ca. 06:30 den 27.04.2016. Da hadde klager fått beskjed om at de skulle få nye instruksjoner om reisen videre utpå formiddagen.

Etter litt søvn og en sen frokost fikk klager et brev fra Cathay Pacific med beskjed om at de var satt opp til å fly til Hong Kong 28.04.2016 kl. 09:30 med ankomst Hong Kong 16:15, og med beskjed om å ringe et telefonnummer for å få beskjed om reiseruten videre fra Hong Kong. Klager ringte og etter timer i telefon med agenter som snakket dårlig engelsk og som ustanselig satte samtalen på hold, fikk klager beskjed om at de var booket om til:

Brisbane - Hong Kong: 28/4 09:30, ankomst 28/4 16:15. Stop-over: 08:10

Hong Kong - London: 29/4 00:25, ankomst 29/4 06:20. Stop-over: 20:35

London - Oslo: 30/4 12:55, ankomst 30/4 16:10.

Totalt 3 døgn og 20 timer etter plan.

Dette reiseforslaget var helt uholdbart for klager som derfor kansellerte hele hjemreisen med Cathay Pacific og bestilte nye billetter med Qantas/Emirates på businessklasse via Dubai direkte til Oslo. Flyvningen gikk fra Brisbane 27/4 kl. 21:00 og landet på Gardermoen 28/4 ca. kl. 12:00 etter snaut to timer stopp i Dubai.

Billettene, som for øvrig var de rimeligste av de alternativene som Travelocity foreslo, kom på AUD 16,326,40 for klager, ca. kr 102.000.

Klager krever et prisavslag på kr 70.000 som tilsvarer differansen mellom utlegg til alternativ flyreise hjem, ca. kr 102.000 og tilbudt erstatning fra Cathay Pacific ca. kr 32.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Australiareiser har i det vesentlige anført:

Australiareiser viser til at klager tok saken i egne hender, og ikke ga Australiareiser muligheten til å hjelpe med hjemreisen fra Australia til Norge. Følgelig kan de ikke etterkomme klagers ønske om erstatning.

Australiareiser ba klager selv ta kontakt med flyselskapet Cathay Pacific Copenhagen. Klager fikk svar tilbake fra Cathay Pacific hvor det fremgikk at de hadde ordnet med hotell og at de forsøkte å hjelpe klager med å ombooke til alternative flyvninger. Av mailen fremgår det at telefonlinjen ble brutt flere ganger. Beklageligvis kom de ikke til enighet og klager kansellerte returen med Cathay Pacific. Cathay Pacific har tilbudt delvis refusjon av billetten, samt kompensasjon for ubeleilighet.

På grunn av tidsforskjellen mellom Norge og Australia, var Australiareisers kontor stengt da klager forsøkte å gjøre ombookingen og de valgte å bestille nye billetter med Emirates uten å ha vært i kontakt med Australiareiser. Dersom klager hadde ventet til Australiareiser var på plass, kunne de ha funnet en løsning som tilfredsstilte alle parter. Dessverre kan de ikke refundere utlegg som kunder har hatt, uten at det har vært en dialog med Australiareiser i forkant. Australiareiser viser til Pakkereisenemndas webside hvor det fremgår at forutsetningen for at det skal foreligge grunnlag for prisavslag eller erstatning etter hjemkomst, er at turarrangøren har fått mulighet til å rette på feilen i løpet av ferien.

Australiareiser anbefaler klager å akseptere tilbudet om refusjon fra Cathay Pacific på kr 10.405 per person for flybillettene og kr 5.584 per person som kompensasjon, totalt kr 31.978 og avviser kravet om refusjon av ytterligere ca. kr 70.000.

Det vises for øvrig til brev fra Australiareiser.

Nemnda bemerker:

Når en reisearrangør selger en pakkereise, er det arrangøren som er klagerens kontraktsmotpart. Det er arrangøren som eventuelt skal kontakte sine underleverandører hvis reisen ikke blir avviklet etter reisepanen. Mailen fra Australiareiser datert 29. april etterlater tvil om arrangøren er klar over dette.

Arrangøren skriver i mail av 9. juni at «pga. tidsforskjellen med Australia var vårt kontor stengt da dere forsøkte å gjøre ombookingen, og dere velger å bestille nye billetter med Emirates

uten å ha vært i kontakt med oss». Det fremgår videre at arrangøren i en slik situasjon ikke vil refundere utlegg som kunder har hatt. Arrangøren viser til reglene i pakkereiseloven som gir arrangøren en utbedringsrett. Bestemmelsen i pakkereiseloven § 6-2 annet ledd som arrangøren antagelig sikter til lyder:

«Tilbyr arrangøren å avhjelpe mangelen, kan kunden ikke kreve prisavslag eller heve avtalen hvis avhjelpen skjer innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden.»

Tidsfaktoren i annet ledd er regulert som en terskel for alternative beføyelser, hvilket innebærer at kunden kan kreve prisavslag og i alvorlige tilfelle heving dersom den påberopte mangel ikke rettes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden.

I det foreliggende tilfellet var klageren på vei hjem da det flyet han skulle reise med fikk tekniske problemer. Etter en diverse problemer med brutte telefonsamtaler etc. med flyselskapet Cathay Airs Global Contact Center, utarbeidet selskapet en ny reiserute som ville medført en forsinket hjemkomst med 3 døgn og 20 timer. Ruten medførte flere til dels lange stopp-overs, den lengste på mer enn 20 timer.

Klageren fant dette uakseptabelt og greide selv å arrangere hjemreisen med Qantas/ Emirates, hvilket medførte at hjemreisen ble forsinket «kun» med litt over ett døgn.

Arrangøren påberoper seg en utbedringsrett. Nemnda er enig i at arrangøren i alminnelighet har en slik rett.

Når det gjelder hvilket beløp som bør erstattes, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Lederen og de to forbrukerrepresentantene finner at man ikke kan arrangere reiser til den andre siden av kloden og operere med normale norske telefontider. En slik praksis fører til at alle henvendelser blir vesentlig forsinket på grunn av tidsforskjellen, og i en situasjon som den foreliggende, hvor det haster med å få arrangert ny hjemreise, er det etter nemndas syn ikke akseptabelt. I en slik situasjon vil avhjelpen ikke kunne skje innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden hvis man kun tar i mot henvendelser i normale, norske åpningstider.

Nemndas flertall anbefaler derfor at klageren får sine direkte utgifter til nye flybilletter dekket. Det er opplyst at disse kostet ca. kr 102.000. Klageren har fått refundert kr 31.978. Differansen blir da kr 70.022.

Nemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, mener at klageren skulle ha gitt Cathay Airs Global Contact Center muligheten til å komme opp med et bedre alternativt før de bestilte nye billetter med Qantas/Emirates. Alternativt burde klager ha kontaktet Australiareiser i løpet av dagen for å få hjelp med en alternativ løsning. I forbindelse med en flyforsinkelse/kansellering påhviler det den reisende et ansvar å holde kostnaden nede. Reiselivsrepresentantene anbefaler derfor, etter en helhetsvurdering, at klager får refundert 50% av utgiftene til nye flybilletter - det vil si kr 35.011.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert direkte utgifter til flybilletter med kr 70.022.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Ellen Pytte, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.