

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris ved forsinkelse tur/retur Phuket.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-01896

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Sunclass Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en 1-roms Family Suite, balkong mot bassengområde med frokostbuffé på Sunwing Kamala Beach, Kamala Beach i perioden 03.01.2023 - 10.01.2023 og i ett Dobbeltrom deluxe mot bassengområdet med halvpensjon på Katathani Phuket Beach Resort, Kata Beach, Phuket, Thailand i perioden 10.01.2023 - 24.01.2023. Totalpris 79 456 kroner.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 02.01.2023 klokken 10:45

Faktisk avgangstid: 05.01.2023 klokken 17:31

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 02.01.2023 klokken 16:45

Faktisk ankomsttid: 05.01.2023 klokken 23:55

Flyet til Phuket, Thailand med Sunclass Airlines rute DK2554 ble 3 dager forsinket. Forsinkelsen oppstod ved avreisen fra Oslo. Årsaken til forsinkelsen var at flyet ble påkjørt av en truck i Danmark og Ving arbeidet med å finne et erstatningsfly.

Flyet var forsinket både til og fra Phuket. Ving kom med løpende informasjon om at de skulle informere om nye tider for når reisen kunne finne sted. Dette pågikk over flere dager og netter som gjort at klager måtte være "på vakt" om når eventuelt ny reise ble satt opp fra Ving. Klager gikk glipp av ca. 3 dager på hotellet ved ankomst.

Årsaken til at klager valgte å bestille reisen til Thailand med Ving, var at de reklamerte med direktefly til og fra Phuket, men flyet mellomlandet i Dubai ved utreisen og i Varna ved hjemreisen. Det var ikke tillatt å gå ut av flyet, og mellomlandingene var på flere timer. Klager ble ikke tilbudt noe ekstra mat eller drikke på flyet. De fikk kun en middag

og en liten baguette i løpet av flyreisen på 17 timer. Klager reiste med et spedbarn og opplevde det som horribelt og ødeleggende for reisen at de måtte sitte på flyet i over 17 timer. Videre var flyreisen på andre tider av døgnet enn hva som var satt opp, noe som fikk store konsekvenser for klager da de reiste med et barn under 2 år. Klager har videre anført at flyet var av en dårligere kvalitet enn det som var bestilt.

Videre ble ferien ble veldig redusert da de skulle være 1 uke på Sunwing Kamala Beach Kamal. Oppholdet ble derimot kun på 3,5 dager grunnet forsinkelsen ved utreisen.

Klagers krav: 79 456 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har skrevet følgende som svar til klager: "Vi forstår på deg at du retter ditt krav etter EU's rådsforordning 261/2004. Krav etter denne forordningen må rettes til flyselskapet, og vi oversender derfor henvendelsen din til våre kolleger på flyavdelingen."

Sunclass Airlines har besvart klagen og skrevet tilsvaret til nemnda.

Sunclass Airlines skriver at klager hadde planlagt avreise 2. januar 2023 med DK2554 fra Oslo (OSL) til Phuket (HKT). DK2554 fikk en lang forsinkelse, totalt 69 timer og 33 minutter. Klager ble også forsinket på hjemreisen 24. januar 2023 med DK2555, til sammen 19 timer og 5 minutter.

Klager har blitt kompensert etter EU261/2004 med totalt 1 200 euro per flyvning, men klager mener Sunclass Airlines ikke har fradragsrett for allerede utbetalt erstatning i forbindelse med forsinkelsen. Flyselskapet skriver at beløpet betalt av Ving Norge AS utgjør kompensasjon for flyforsinkelsen, som kan trekkes fra kompensasjonen i henhold til forskrift 261/2004, artikkel 12 nr. 1 slik at klager ikke får utbetalt dobbelt kompensasjon.

Sunclass Airlines viser til en sak i en dansk domstol og til en tidligere avgjørelse i Pakkereisenemnda, sak 2018-02224, som omhandler samme sak. Både den danske domstolen og Pakkereisenemnda har gitt flyselskapet rett til å trekke fra allerede utbetalt kompensasjon i forbindelse med forsinkelse. Klager mottok den 10. januar 2023 10 904 kroner og ytterligere 1 000 kroner den 26. januar 2023. Sunclass Airlines mener de har rett til å trekke beløpet Ving har utbetalt fra den totale kompensasjonen da klager ikke har rett på dobbel kompensasjon.

DK 2554 Oslo - Phuket 2. januar 2023:

Klager har fått refundert 3 dagsandeler av reisens pris fra Ving på totalt 10 904 kroner + 1 000 kroner (1 042 euro).

Sunclass Airlines har trukket fra kompensasjonen utbetalt av Ving fra de 1 200 euro i stand kompensasjon og betalt ut det resterende til klager 1 811 kroner (160 euro). Klager er dermed kompensert med totalt 13 715 kroner (1 200 euro).

DK2555 Phuket - Oslo 24. januar 2023: Sunclass Airlines har utbetalt 13 715 (1 200 euro) til klager.

Sunclass Airlines mener at klager ikke er berettiget til ytterligere kompensasjon, da de har blitt kompensert i henhold til EU261/2004 med totalt 1 200 euro for hver forsinkelse DK2554 + DK2555.

Sunclass Airlines har anført at klagers barn på under 2 år, ikke har rett på standard erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 da det på billetten fremgår at det kun er betalt et "Administrasjonsgebyr (Barn 0-2 år)" på 300 kroner for barnet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Sunclass Airlines og Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en 1-roms Family Suite, balkong mot bassengområde med frokostbuffé på Sunwing Kamala Beach, Kamala Beach i perioden 03.01.2023 - 10.01.2023 og i ett Dobbeltrom deluxe mot bassengområdet med halvpensjon på Katathani Phuket Beach Resort, Kata Beach, Phuket, Thailand i perioden 10.01.2023 - 24.01.2023. Totalpris 79 456 kroner.

Klager hadde planlagt avreise 2. januar 2023 med DK2554 fra Oslo (OSL) til Phuket (HKT). DK2554 fikk en lang forsinkelse, totalt 69 timer og 33 minutter. Årsaken var at flyet hadde blitt påkjørt av en truck og Ving brukte tid på å finne erstatningsfly. Klager ble også forsinket på hjemreisen 24. januar 2023 med DK2555, til sammen 19 timer og 5 minutter.

Klager har mottatt 2 400 euro etter forordningen EU261/2004.

Spørsmålet for nemnda er hvorvidt tidligere utbetalt prisavslag etter pakkereiseloven kan komme til fradrag for standard kompensasjonen fra transportør. Pakkereiseloven § 34 annet ledd regulerer forholdet slik at disse utbetalingene skal gå til fradrag i hverandre. Videre har klager anført at de også skulle ha utbetalt standardkompensasjon for barn under 2 år. Klagers barn på under 2 år, har ikke har rett på standard erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 da det på billetten fremgår at det kun er betalt et "Administrasjonsgebyr (Barn 0-2 år)" på 300 kroner for barnet. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)