

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse.

Dato

21.05.2019

Saksnummer

2019-01295

Tjenesteytere

Jomfrureiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager representerer totalt ni personer på gruppereise til Peru i perioden 21.09.2018 - 04.10.2018. Pris per person kr. 34.000. totalpris kr. 306.000.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 21.09.2018 klokken 09:20

Faktisk avgangstid: 22.09.2018 klokken 06:05

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 21.09.2018 klokken 18:05

Faktisk ankomsttid: 23.09.2018 klokken 04:55

Stedet der forsinkelsen oppsto

Oslo Lufthavn

Forsinkelsen ble på 34 timer og 55 minutter

Årsaken til at forsinkelsen oppsto var at KLM kansellerte flyet fra OSL til Amsterdam, slik at klagerne måtte ta et fly som gikk fra OSL dagen etter via Frankfurt og Madrid. Årsaken hevdet de var pga. ekstremværet "Knud". Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Klager mener at Jomfrureiser er objektivt ansvarlig for forsinkelsen grunnet varigheten på 34 timer og 55 minutter, jf. Pakkereiseloven og alminnelige vilkår for pakkereiser. Alle ni bestilte reisen før 1. juli 2018 i og med at det i det ene dobbeltrommet var bestilt en person med navnet "Venninne Venninne, voksen".

Jomfrureiser fikk beskjed om forsinkelsen allerede på ettermiddagen den 20.09.2018 av to av de reisende i gruppen. Ifølge klager gjorde ikke Jomfrureiser noe for å finne alternativ transport til Amsterdam, men frasa seg ansvaret for bistand, og ga beskjed om at gruppen skulle henvende seg til KLM/SAS på flyplassen.

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter, og etter at de selv spurte SAS, fikk de en matkupong hver på kr. 250. Etter å ha vært på flyplassen siden kl. 06:00 om morgenen fikk de hotell ca. kl. 17:00 da det ble klart at de ikke ville komme seg videre før neste dag. Gruppen fikk middag på hotellet, og frokost dagen etter.

Dagen etter fløy seks av de reisende fra OSL til Frankfurt kl. 06:05 om morgenen, mens tre i gruppen fløy kl. 09:20. De ble alle sittende på Frankfurt flyplass hele dagen mens de ventet på flyavgangen til Peru - via Madrid - med avgang kl. 19:15. De fikk ingen matkupper eller tilbud om bevertning. Deltakerne kjøpte selv både lunsj, middag og drikke til flyplasspriser og bekostet selv telefonutgifter til Jomfrureiser og KLM.

Reisen kostet kr. 34.000 per person. Utreise skulle være 21.09.18 og hjemreise 04.10, 13 døgns varighet. Klager ankom Peru 34 timer og 50 min - nærmere to døgn -forsinket. I tillegg mistet de en utflukt den første dagen som de ikke ble kompensert for, og som ikke var mulig å få plass til i programmet. Det var en av de mest spennende utfluktene i Urubambadalen.

Kun en av deltakerne har lagt ved kvitteringer for mat og drikke på 46 euro, samt telefonutgifter på kr. 212,89 grunnet telefonkø hos KLM uten at hun i det hele tatt kom igjennom.

Klager krever et prisavslag på kr. 5.742 per person som tilsvarer 600 euro omregnet med Norges Banks kurs den 21.09.2018 på 9,57.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jomfrureiser mottok beskjed om at KLM hadde kansellert flyet om kvelden før flyavgang. Reisefølget var booket som en gruppe og all gruppebestilling må behandles som en gruppe av KLM direkte på deres hovedkontor i Nederland. Jomfrureiser har ikke lov eller anledning å endre noe i en booking etter at den er bekreftet og navnsatt. KLM "eier" da bestillingen. Derfor tok det også tid siden det var enorm pågang på telefon og mail hos KLM. Totalt var alle Jomfrureisers fire ansatte på kontoret opptatt av å hjelpe og bistå klager hele fredagen.

En av Jomfrureisers ansatte satt i kontinuerlig telefon med KLM. Jomfrureiser gjorde alt de kunne for å få fortgang i ombookingen og de satt i telefonkø som alle andre. Siden KLM «eier» billetter hadde Jomfrureiser ingen mulighet å overstyre dette eller booke andre

fly løsninger utenom KLM. Derfor må også alle kunder møte på flyplassen som avtalt for videre instruks derfra.

Jomfrureiser viser til sine regler ang. samarbeide med flyleverandør – dette er bekreftet lest av samtlige deltagere på denne reisen:

"Flyreiser

Av våre reiser som går med flytransport, flyr den reisende i henhold til betingelsene i flyselskapets befordringsansvar. Dette gjelder også problemer og ulemper som kan oppstå på grunn av forsinkelser ved ankomst til reisens startpunkt eller ved hjemreise samt transport av bagasje. Vi er kun formidler og uten ansvar for kontraktsmessig leveranse fra flyselskapet eller andre transport-leverandører. Mistet bagasje er en privat sak mellom kunden og flyselskapet."

Hele anledningen til endring i planlagt reise skyldtes flykansellering av KLM grunnet storm og uvær i Amsterdam.

I løpet av den 21.9. var Jomfrureiser i telefonkontakt med flere av deltagerne og opplyste dem om at ansvarlig for flyvingen og KLM's representant var SAS. Jomfrureiser var i dialog med personalet ved SAS skranken som bekreftet at de ivaretok Jomfrureisers ti kunder og ga dem matkuponger, overnatting og informasjon. Jomfrureiser var i kontakt med reisefølget per telefon og fortalte at det var bakkepersonalet i Frankfurt (Lufthansa) som her var ansvarlig for deres videre reise. Dessverre var det ingen automatikk i oppfølging fra Lufthansa siden dette var dagen etter. Jomfrureiser mottok ingen forespørsel eller informasjon fra klager om at de ikke fikk matkupong på Frankfurt. Dersom Jomfrureiser hadde blitt informert om dette, ville vi kontaktet flyselskapets representant og ordnet opp i det. Jomfrureiser ble først gjort oppmerksom på dette i klagebrevet av 25.10.2018.

Den første dagen som kundene mistet i Peru var uten program. Jomfrureiser gjennomførte programmet i Peru som planlagt og de inkluderte nye utflukter for den ene dagen kundene mistet. Det var et tilbud som ikke var inkludert og som de ikke krevde ekstra for. Her viser Jomfrureiser til rapporten fra sin turleder:

- "- ny hotellbooking i Lima (ekstra kostnad)
- ny flybillett til Cusco (ekstra kostnad)
- sightseeing i Cusco (ekstra kostnad)"

Jomfrureisers avsluttende kommentar:

"Hadde flyet tatt av til tiden ville dette ALDRI vært en sak - at flyet ikke tok av til tiden skyldes kun en ting og det var storm i Amsterdam. At vi som turoperatør blir av kunder "pålagt" å dekke et krav (som flyselskapet avviser ved å vise til EU domstolens regler) er helt uaktuelt for oss å akseptere. Vi kan på ingen måter ta på oss slikt ansvar og bære

slike kostnader. Vi er kun en formidler av flyreisen, alt annet vi leverte av pakkereisen var som avtalt i programmet."

Jomfrureiser anfører at en av deltakerne først bestilte sin reise etter den 1. juli 2018.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Jomfrureiser.

Nemnda bemerker

Pakkereisenemnda legger til grunn at reisen ble bestilt før 1. juli 2018 og at klagesaken skal behandles etter de reglene som gjaldt før den nye loven trådte i kraft for 9 av 10 deltakere. Jomfrureiser har opplyst at en av deltakerne bestilte reisen etter 1. juli. Ettersom det er reglene i EU-forordning 2004/261, artikkel 9 om assistanse, samt reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser som blir anvendt, har kjøpstidspunktet ingen betydning fordi reglene i Alminnelige vilkår, gammel og ny versjon, er identiske på det punktet som anvendes i saken.

Pakkereiseloven av 1. juli 2018 § 25 presiserer arrangørens ansvar for at reisetjenestene som inngår i avtalen, leveres etter avtalen. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen kan den reisende kreve avhjelp, alternative reisetjenester, prisavslag og erstatning. Arrangøren har dessuten plikt til å sørge for nødvendig innkvartering etter § 35 og yte den reisende bistand etter § 36. Erstatning for utgifter på flyplassen i Frankfurt i forbindelse med forsinkelsen kan derfor også kreves etter denne bestemmelsen for den deltakeren som bestilte reisen etter 1. juli 2018.

Jomfrureiser hevder i sitt tilsvarende svar at saken er foreldet. Nemnda kan ikke se at det medfører riktighet. Reisen ble avsluttet 4. oktober 2018 og klagen - som er stilet til Jomfrureiser - er datert 25. oktober 2018.

Jomfrureiser har referert fra sine vilkår. Disse innebærer etter nemndas syn en ansvarsfraskrivelse for pakkereisearrangementer. Dette er i strid med preseptorisk lovgivning på området, og kan ikke påberopes i saken.

Pakkereiseloven § 2-1 definerer pakkereise:

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inkluderer minst to av følgende elementer

- 1) Transport
- 2) Innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, eller
- 3) Andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, men som ikke er direkte knyttet til transport og innkvartering

I loven av 1. juli 2018 § 6 defineres en pakkereise slik:

Med pakkereise forstås i denne loven en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester som gjelder samme reise eller ferie dersom

a) reisetjenesten settes sammen av én næringsdrivende, herunder på anmodning fra den reisende eller etter den reisendes valg, før det inngås én avtale om alle reisetjenestene, eller

b)

Nemnda finner det ikke tvilsomt at Jomfrureiser har solgt et tilrettelagt arrangement og står ansvarlig for at reisen gjennomføres etter programmet. Dette gjelder for alle de 10 reisende.

Det er opplyst at flyvningen ble kansellert på grunn av dårlig vær i Amsterdam. I en slik situasjon har klagerne ikke krav på kompensasjon etter EU-forordningen, men de har krav på å bli tatt hånd om. Det innebærer krav på omruting, overnatting, bevertning samt krav på å få dekket to telefonsamtaler, jfr. EU-forordning 261/2004, artikkel 9. Det er Jomfrureiser som er klagernes kontraktsmotpart. Et eventuelt krav mot flyselskapet må forfølges av Jomfrureiser, forsåvidt gjelder de 9 som bestilte reisen før 1. juli. For den siste reisende fremgår arrangørens ansvar av pakkereiseloven § 25.

Partene er uenige om i hvilken grad Jomfrureiser tilbød assistanse i den situasjonen som hadde oppstått.

Nemnda legger til grunn at Jomfrureiser ikke hadde oppgitt den enkelte deltakers kontaktinformasjon til KLM, hvilket vanskeliggjorde kontakten mellom flyselskapet og klagerne.

Det er beskrevet av flere reisende at det ikke var mulig å få kontakt med Jomfrureisers kontor, og heller ikke på nødtelefonen før etter flere timer. Nødtelefonen ble betjent at en person som selv var på reise.

Det legges videre til grunn at det ble gitt feilaktige opplysninger da klagerne kom i den situasjon at KLM ombooket billettene til flytider med for kort transfertid i Frankfurt. Det vises til beskrivelsen i klagen på side 3 og 4.

Klagerne fikk ingen assistanse på flyplassen i Frankfurt. Oppholdet der varte fra morgenen til flyavgang Frankfurt - Madrid kl. 19.15. Nemnda anbefaler at klagerne får utbetalt kr. 800 per person til dekning av mat- og telefonutgifter, jfr. EU-forordning 2004/261 artikkel 9.

Forsinkelsen var på 34 timer og 50 minutter. Dette innebærer en mangel i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav f) V, og punkt 8.4 b) IV i Alminnelige

vilkår av 1. juli 2018, idet forsinkelsen var på mer enn 24 timer. Nemnda har fordoblet fristen fordi forsinkelsen skyldtes værforholdene.

Reisen kostet kr. 34.000 per person for en 14 dagers tur. Klagerne gikk glipp av tilnærmet to dager på reisemålet, og forsinkelsen fikk konsekvenser for turprogrammet og for akklimatisering til høydeopphold. Døgnprisen er avrundet kr. 2.500 pr. døgn.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget pr. turdeltaker settes til kr. 5.000. I tillegg kommer kr. 800 til dekning av mat- og telefonutgifter i forbindelse med forsinkelsen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr. 5.000 per person, samt utgiftsdekning med kr. 800 per person, totalt kr. 5.800 per person.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)