

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og dekning av utgifter ved kansellering.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-02524

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer til London i perioden 23.07.2018 - 27.07.2018. Totalpris kr. 8.660.

Utreisen med Ryanairs flyvning FR1395 den 23.07.2018 kl. 22.35 ble mer enn 3 timer forsinket. Klager har anført at de først ankom Stansted kl. 02.45. Årsaken til forsinkelsen ble ikke oppgitt.

Ved hjemreisen satt klager i flyet i fire timer uten mat og drikke før avgangen London (Stansted) - Oslo FR1395 kl. 19.05 den 27.07.2018 ble kansellert. Etter 3 timer måtte klager gi opp å komme frem til Ryanairs informasjonsskranke. Klager stod i bagasjehallen uten mat og drikke eller informasjon i ca. 5 timer for å få utlevert bagasjen. Forsinkelsen fra London ble på mer enn 12 timer.

Klager tok på egen hånd tog til Brussel og fly fra Brussel til Oslo med SAS. Klager kom hjem to døgn forsinket.

Klager krever å få refundert sine utgifter for å komme seg hjem, og i tillegg en kompensasjon for kansellering og forsinkelse etter EU-direktivet. Klager har lagt ved dokumentasjon på nye flybilletter med kr. 9.480, og kvitteringer på togbilletter, mat og drikke ligger ved saken, men det er ikke oppført noe nøyaktig beløp.

Ryanair har ikke gitt klager noen informasjon til klager verken per sms eller e-post.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten har anmodet klager om å sende sitt krav direkte til Ryanair. Det er uvisst om klager har gjort dette og hva Ryanair eventuelt har svart klager.

Flyet ble kansellert og klager kjøpte selv en ny reise hjem. Klager kontaktet ikke Reisegiganten i løpet av reisen. Først etter hjemkomst kontaktet hun Reisegiganten med ønske om å få refundert for sine utlegg. Ettersom hun booket sin reise etter 01. juli 2018 så har Reisegiganten bedt henne kontakte flyselskapet direkte for kompensasjon i henhold til EU261/204 og refusjon for sine utlegg for nye billetter osv.

Det er flyselskapet som skal gi informasjon ved forsinkelser og kanselleringer på flyplassen og man skal henvende seg til flyselskapet på flyplassen for å få hjelp til for eksempel ombooking. Grunnet lange køer ordnet klager selv opp for å komme seg hjem på egen regning. Årsaken til kanselleringen er ukjent for Reisegiganten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten.

Nemnda bemerker

Reisen er kjøpt etter 1. juli 2018, og skal behandles etter reglene i lov av 15. juni 2018 om pakkereiser og reisegaranti m.v. Loven trådte i kraft 1. juli 2018. Reisen saken gjelder er en pakkereise, jfr. pakkereiseloven av 2018 §6 første ledd a).

Klageren reiste på en fire dagers tur til London og fikk problemer både på ut- og hjemreisen med forsinkelser. Arrangøren har på klagerens vegne søkt flyselskapet om refusjon av flybillettene fra London til Oslo fordi denne flyvningen ble kansellert. Billettene er refundert med kr. 4.006.

Klageren hadde imidlertid andre utlegg, idet hun og reisefølget måtte reise via Brüssel til Oslo med flyselskapet SAS for å komme hjem i tide. Flybillettene kostet kr. 9.480. Det er også vedlagt en rekke andre kvitteringer for utlegg. Utleggene er ikke summert, hvilket bør gjøres, uansett hvem kravet rettes mot.

Etter den nye pakkereiseloven må klageren selv forfølge et mulig krav mot flyselskapet i forbindelse med forsinkelser etc. som kan føre til rett til forpleining og erstatning etter EU-forordning 261/2004. Kravet må derfor rettes til Ryanair, som var utførende flyselskap. Eventuell klage på flyselskapets behandling av saken kan rettes til Flyklagenemnda.

Arrangøren har i medhold av pakkereiseloven § 36 bistandsplikt, blant annet til å finne alternative reisetjenester. Bistandsplikten forutsetter imidlertid at arrangøren underrettes om at reisen ikke kan gjennomføres etter forutsetningene. I den foreliggende sak ble arrangøren ikke underrettet før etter at reisen var gjennomført.

En reise av en varighet på fire døgn som forlenges med nærmere to døgn på grunn av flyforsinkelse må regnes som mangelfull, jfr. pakkereisevilkårene artikkel 8.2 e) og

artikkel 8.4 b) IV) - uansett om eksepsjonelle værforhold etc. skulle være årsaken til forsinkelsen. Bestemmelsen gjelder direkte for forsinkelse ved utreise, men anvendes analogisk ved hjemreiser. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på kr. 1.000 per person for forsinkelsen.

Nemnda peker også på at klageren kan ha forsikringsdekning gjennom reiseforsikringen i forbindelse med utgifter til hjemreise. Om det er tilfelle vil fremgå av forsikringsvilkårene.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 1.000 per reisende, totalt kr. 2.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)