

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av ny flybillett da hjemreisen ble kansellert.

Dato

24.10.2022

Saksnummer

2022-01471

Tjenesteytere

Vacanza In

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Verona, Italia i perioden 22.06.2022 - 27.06.2022. Totalpris 32 700 kroner. Beløpet inkluderte blant annet reise tur/retur med rutefly, hotell, en rekke måltider og operabilletter.

Søndag 26. juni kl. 19.50 opplyste reisearrangøren at flyreisen hjem dagen etter var kansellert av flyselskapet. Hjemreisen skulle ha funnet sted 27. juni kl. 13.05 fra Milano med SK4718. Kanselleringen skyldtes ikke pilotstreiken, som først startet et døgn senere. Klager skriver at Vacanza In ikke hadde klart å bestille alternativ hjemreise på dette tidspunktet. Alle ble likevel bedt om å forlate hotellet neste morgen. Avreisen ble fremskyndet til kl. 08:30.

Mens hele gruppen ventet i bussen på formiddagen 27. juni, fikk arrangøren kontakt med SAS sitt kontor på Linate flyplass i Milano. Vacanza In lyktes med å ombooke de som ikke selv hadde bestilt egen hjemreise til en avgang fra Milano via København til Oslo. Dette flyet – SK688 – gikk fra Malpensa kl. 20:05. Deltakerne som var med dette flyet ankom Oslo mellom kl. 03:00 og 04.:00 tirsdag 28. juni fordi det var ventetid også i København. Klager bestilte selv billett med Norwegian etter at arrangøren informerte om kanselleringen da hun ikke tok sjansen på at Vacanza In skulle klare å booke om 20 personer innen rimelig tid. Flyet med Norwegian hadde avgang fra Milano kl. 14:15. Klager ankom Oslo ca. en time forsinket i forhold til opprinnelig reiseplan. Klager skriver at dette var viktig for henne da hun hadde en nødvendig legetime den 28. juni 2022.

Klagers krav: Dekning av 3 112 kroner, utlegget for flybilletten Milano – Oslo med Norwegian – DY1877 med avgang kl. 14:15 den 27. juni 2022.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vacanza In anfører at det ikke var noen uvisshet rundt at returen ville finne sted mandag 27. juni da de allerede 26. juni kl. 19:12 hadde sendt e-post til sitt billettkontor og bestilt et alternativt fly fra Milano Linate med Lufthansa, og i tillegg vurdert to andre muligheter med SAS fra Milano Malpensa.

Vacanza In anfører at det var utenfor arrangørens kontroll at SAS kansellerte hjemreisen for gruppen. Mange reisende var berørt av kanselleringer den 27. juni og det var lange køer på SAS sin helpdesk. Likevel ble hele gruppen informert om den endelige ombooking på SK688 kl. 20:05 fra Milano til København og videre til Oslo, kun ca. 2 timer etter avreise fra hotellet mandag 27. juni, mens de fortsatt satt i bussen på Milano Malpensa flyplass. Alle flybillettene ble endret av deres billettkontor, unntatt de 5 reisende som selv hadde kjøpt egne billetter med Norwegian for egen regning og ønsket å bruke disse.

Vacanza In anfører at de avhjalp situasjonen slik at hjemreisen kunne gå på avtalt dag etter turens program. Klager kjøpte selv sin egen hjemreise med Norwegian uten å konferere eller informere arrangøren, ei heller akseptere arrangørens tilbudte løsning med en alternativ SAS (Star Alliance) avgang senere på dagen den 27. juni 2022. Reisearrangøren mener at klager dermed ikke har krav på refusjon av flybilletten med Norwegian.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vacanza in AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Verona, Italia i perioden 22.06.2022 - 27.06.2022. Totalpris 32 700 kroner. Beløpet inkluderte blant annet reise tur/retur med rutefly, hotell, en rekke måltider og operabilletter.

Klagers krav: Dekning av 3 112 kroner, utlegget for flybilletten Milano – Oslo med Norwegian – DY1877 med avgang kl. 14:15 den 27. juni 2022.

Søndag den 26. juni kansellerte SAS hjemreisen for gruppen den 27. juni. Vacanza In lyktes å ombooke gruppen med retur kl. 20:05 fra Milano til København og videre til Oslo ca. 2 timer etter avreise fra hotellet mandag 27. juni. Denne bestillingen ble bekreftet ovenfor kundene kl. 10:26 på avreisedagen. På dette tidspunkt hadde klager allerede booket en annen returbillett fra Milano.

Etter nemndas vurdering avhjalp tjenesteyter situasjonen slik at hjemreisen kunne gå på avtalt dag etter turens opprinnelige program. Klager kjøpte selv sin egen hjemreise med Norwegian uten å konferere eller informere arrangøren. Selv om returen ble noe forsinket og med en mellomlanding i København anses Vacanza In i dette tilfellet å ha avhjulpet situasjonen tilstrekkelig etter pakkereiseloven § 28. Etter nemndas vurdering

er returen som ble booket å anse som av tilsvarende kvalitet, og selve rebookingen skjedde så raskt som mulig etter at Vacanza In fikk kontakt med SAS kontoret ettersom kanselleringen skjedde på en søndag.

Nemnda bemerker for øvrig at klager kan stille krav om standardkompensasjon og refusjon av billetten med SAS, og at reisearrangøren eventuelt bistår klager med dette ettersom det er arrangøren som har booket flybillettene med SAS.

Etter nemndas vurdering anbefales det at klager ikke får medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)