

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter ved forsinkelse grunnet dårlig vær.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2018-00292

Tjenesteytere

Viking World Tours

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise til Dehli og Agra, India i perioden 30.11.2017 - 10.12.2017. Totalpris kr. 28.440.

Da klager den 10. desember skulle reise fra Chennai til Dehli kl. 06.30 med Jet Airways, så de at flyet var 2 ½ time forsinket. Da klager hadde kortere transfertid i Dehli, kontaktet de flyselskapet for å sjekke hva de skulle gjøre.

Selskapet kastet seg raskt rundt og booket klager om bord på et British Airways fly som skulle til Heathrow London og med tilhørende billetter til Oslo med nær fire timers transfer. Etter 11 ½ times flytur landet de på Heathrow hvor det åpenbart var kaos etter underkjølt regn. Nesten ingen fly gikk denne dagen og det var problematisk å finne en gate. Klager ble sittende i flyet i fem timer før de endelig kom seg ut av flyet. Da de kom inn i terminalen forstod de at det var det kaos. Klager fikk ingen beskjed fra noen og da de forsøkte å finne personale fra British Airways, visste disse ingenting. Klager stilte seg i kø for re-booking, sammen med tusen andre. De sto i kø i fire timer. Da det endelig begynte å nærme seg klagers tur, stanset alt opp og alle fikk beskjed om å fjerne seg fra flyplassen av sikkerhetsmessige årsaker og å kontakte flyselskapet via telefon og/eller hjemmesiden.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 10.12.2017 klokken 06:30

Faktisk avgangstid: 10.12.2017 klokken 07:30

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 10.12.2017 klokken 13:15

Faktisk ankomsttid: 10.12.2017 klokken 18:15

Navn på flyplass der forsinkelsen oppsto:

Heathrow.

Årsaken til at forsinkelsen oppsto:

Kuldegrader, underkjølt regn, dårlig kapasitet på de-ising, dårlig kapasitet på antall gater, dårlig ryddeutstyr. Klager ble sittende i fem timer inne i flyet etter landing i London.

Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Det ble gitt beskjed om kansellering av videre hjemreise den 10.12.2017 klokken 18:15.

Årsaken til kansellering:

Ingen fly gikk.

Klager ble ikke gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen.

Klager spiste på flyplassen og tok deretter Heathrow Express til Paddington hvor han og reisefølget fant et hotell for natten. Etter frokost neste dag dro de tilbake til Heathrow for å bli opplyst av uniformert personell at på flyplassen kunne man ikke booke om flybilletten. Klager måtte reise tilbake til London. Klagers forsøk med å ringe oppgitte telefonnumre og sjekke hjemmesiden ga ingen resultater. Klager kom ikke gjennom. I London måtte de skaffe seg toalettsaker og noen nødvendighetsartikler da ingen visste hvor bagasjen var. Klager og reisefølget skaffet seg et rom for natten på Hotel Hilton. Dagen etterpå tok de taxi ut til Terminal 2. Viking World Tours hadde booket dem inn på et SAS-fly til Oslo tidlig ettermiddag.

De fikk beskjed om at de måtte melde bagasjen savnet hos British Airways på Terminal 5, hvilket de gjorde. Klager var beredt på å reise tilbake til Oslo uten bagasje. I mellomtiden hadde de fått kontakt med British Airways, men de ville ikke re-booke flybillettene, da de var bestilt gjennom Viking World Tours. Heller ikke kontakt med Finnair på Heathrow ga noen resultater. Klager valgte da SAS. Da dette flyet skulle gå, viste seg at det fikk tekniske problemer og ble kansellert. Etter å ha kommet inn på terminalene igjen kontaktet klager Transfer-desken. De kunne tilby reise til Oslo, via Stavanger og enda en overnatting. Det var løsningen klager til slutt valgte. Bagasjen ble brakt direkte til klagers hjemmeadresse.

Klager krever å få refundert NOK 6.305,06 og GBP 719,17.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viking World Tours anfører at dette i utgangspunktet skyldtes en «normal forsinkelse», noe som oppstår fra tid til annen og som normalt ikke medfører større problemer. Dessverre ble dette til en «Force Majeure-situasjon» ved ankomst London – pga. været, trafikkopphopning og mangel på «gater».

Etter Viking World Tours syn er det urimelig at Viking World Tours skal være erstatningspliktig for de utlegg klager har hatt i forbindelse med hjemreisen. Det er tre flyselskap involvert – normalt er det billettutstedende flyselskap som er ansvarlig.

- Finnair – som var utstedende flyselskap er – etter Viking World Tours syn – hovedansvarlig for klager som passasjer.
- JET Airways som booket klager om til British Airways.
- British Airways som transporterte klager til London.

Klager har havnet «mellom barken og veden» slik situasjonen ble. Viking World Tours har forsøkt å nå gjennom pr. telefon hos alle tre flyselskap med hensyn til plassering av ansvar, men alle fraskriver seg ansvar og legger ansvaret på et av de andre selskapene.

Viking World Tours har rådet klager til å kontakte Pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Viking World Tours.

Nemnda bemerker

Klageren inngikk avtale om en pakkereise til Dehli og Agra for to personer med arrangøren Viking World Tours. Definisjonen på hva som anses som en pakkereise fremgår av pakkereiseloven § 2-1:

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)

Nemnda finner det ikke tvilsomt at arrangøren har solgt et sammensatt produkt.

Det fremgår av klagen at klageren hadde store utfordringer på hjemreisen, først med en forsinkelse lokalt i India og deretter på Heathrow fordi flyplassen opplevde store værutfordringer som delvis lammet flyplassoperasjonene.

I tillegg til ubehagelighetene ved forsinkelsene som er beskrevet i klagen, ble klageren påført ekstraavgifter i forbindelse med hotellovernattinger, nye flybilletter etc..

EU-forordning 261/2004 artikkel 9 omhandler retten til forpleining ved forsinkelser. Retten er uavhengig av om selve flyforsinkelsen gir rett til erstatning, eller er en følge av en force majeure-liknende situasjon.

Utgiftene beløp seg i følge bilag til NOK 6.305,06, som blant annet omfattet flybilletter fra England til Norge og GBP 719,17 som omfatter hotellovernattinger, transport, forpleining etc. Utreknet etter Norges Banks historiske valutakurs pr. 10. desember 2017 utgjør utgiftene til sammen NOK 14.127,62. Disse utgiftene har klageren krevet dekket av arrangøren Viking World Tours, som på sin side har gitt uttrykk for at de finner det urimelig om de skal holdes erstatningsansvarlige i en slik situasjon.

Nemnda vil presisere at det er arrangøren som er klagerens avtalepart, og som er rette vedkommende for klager. Det fremgår av korrespondansen at arrangøren har forsøkt å kontakte flyselskapene, som imidlertid skylder på hverandre.

Det fremgår av det som er gjennomgått ovenfor om regelverket, at det er arrangøren som er klagerens kontraktsmotpart og som i første omgang skal dekke klagerens utlegg. Arrangøren er henvist til eventuelt å søke regress hos det flyselskapet som er hovedansvarlig i denne saken. Hvilket selskap arrangøren har forholdt seg til ved bestilling av reisen må arrangøren selv ha oversikt over.

Hvis klageren har fått noen form for erstatning fra sitt forsikringsselskap i forbindelse med forsinkelsen skal denne komme til fradrag.

Nemnda anbefaler at klageren får refundert utleggene på til sammen kr. 14.127,62, med fradrag for eventuell erstatning fra klagerens forsikringsselskap.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert utlegg på til sammen kr. 14.127,62. Til fradrag går eventuell annen erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)