

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om merkostnader for flyreisen ved konkurs.

Dato

23.05.2019

Saksnummer

2019-01160

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for åtte personer med innkvartering i fire dobbeltrom med delvis havutsikt på Hotel The Cliff Bay, Funchal, Madeira i perioden 03.10.2018 - 10.10.2018. Totalpris kr.97.040.

Dagen før avreisen til Madeira gikk flyselskapet Primera Air Scandinavia konkurs. Om morgenen, ett døgn før planlagt avreise, tok klager kontakt med Solia for å forhøre seg om status. Klager fikk da forsikringer om at Solia skulle ordne alternativ flyreise og at det ikke var noen grunn til å gjøre noe på egen hånd. Ca. kl. 16:00 fikk klager kontrabeskjed. Solia klarte ikke å skaffe alternativ transport til reisen som etter planen skulle ha startet med flyavgang fra Gardermoen kl. 09.20 den 03.10.2018.

For klager var det ikke noe alternativ å avlyse eller utsette ferien da klagers foreldre på 93 og 89 år allerede hadde reist hjemmefra. I en presset situasjon valgte klager å opprettholde hotellreservasjonen gjennom Solia og ordnet alternativ flyreise selv. Heldigvis lot det seg ordne, til tross for kort tid til avreise, men reisetid og reistidspunkt var langt mindre gunstig og prisen var høyere enn tilbudt kompensasjon fra Solia.

Klager takket nei til kansellering av hele bestillingen med refusjon av hele beløpet. I ettertid har klager innsett at dette var en uklok beslutning, men for klager hastet det å få sikret alternative billetter, slik at de kunne gjennomføre ferien omtrent som planlagt. Det var ikke tid til å vurdere alternativer eller forhandle med Solia. Klager fikk beskjed om at hun ville få tilbake kr. 2.500 per reisende for flybillettene, totalt kr. 20.000. Klager ga ingen endelig aksept på tilbudet og mener at «Pakkereiseloven» § 28 gir klager rett til refusjon.

Klagers kostnad for flyreisen til Madeira var kr. 29.588. I tillegg betalte de totalt kr. 1.480 for busstransport til og fra flyplassen. Solia har refundert kr. 20.000 for flybillettene og kr. 1.480 for busstransporten, totalt kr. 21.480.

Klager har ikke har noe kundeforhold med Primera Air Scandinavia. Klager kjøpte en pakkereise av Solia og forholder seg til det. Klager har ikke har fått det produktet de kjøpte og opprettholder kravet om å få kompensert de merutgiftene de ble påført som følge av konkursen.

Klager krever å få refundert merkostnadene for den alternative flyreisen, totalt kr. 9.588.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

7. februar 2019 opplyser Solia følgende:

"Da Primera Air er meldt konkurs vil deres sak bli fryst. Det er ingen mulighet for Solia å kompensere på vegne av Primera Air, da Primera Air ikke lenger eksisterer.

Konkursforvalteren for Primera Air skal fordele Primera Air sine resterende verdier ut til deres kreditorer. Hvordan dette vil påvirke deres erstatning kan vi ikke svare på. Saken skal uansett føres videre med Primera Air sin konkursforvalter."

13. februar 2019 opplyser Solia:

"Etter samtale med mine kollegaer som du snakket med når du ble informert om konkursen fra Solia, har jeg blitt informert om at du ble lovet et bestemt maksbeløp for å dekke en ombestilling. Dette er blitt utbetalt som lovet fra Solia sin side, og hvis du leser videre på luftfartsdepartementets sider kan denne erstatning kun oppkreves av konkursforvalter hvis et firma har gått konkurs.

Linken under kan følges for mer informasjon om hvordan man skal gå frem for kompensasjon hos konkursforvalter."

15. februar 2019 opplyser Solia:

"Når det gjelder endringen i prisen er det ikke noe Solia kan tilby, da dere har fått mulighet for både å ta imot en tilbakebetaling for flybillettene og en refusjon av hele reisen. Dere har vært klar over Solia sin refusjon på 20000 NOK (for begge bestillinger) før dere kjøpte alternative flybilletter. Da du bestilte etter prisen var gått opp uten å informere Solia innen kjøp, har du gått utenom avtalen med Solia. Dermed utsetter dere bevisst tredjepart for tap, som ikke er i henhold til Loven om Pakkereiser.

Viser til avsnitt som du refererer til under. Hvor Solia ikke kunne finne et akseptabelt alternativ til deres flyvning blir vi tvunget til full refusjon, som dere ble tilbudt. Vi vil igjen henvise til at dere ble tilbudt full refusjon av reisen, hvilket dere takket nei til."

05.03.2019 opplyser Solia:

Solia afviser dit krav om compensation med reference til følgende:

" - Du blev inden afrejse tilbudt fuld tilbagebetaling af rejsens pris, men valgte selv at bibeholde arrangementet vel vidende at du blev tilbudt max NOK 20000.
- I en situation med et flyselskabs konkurserklæring henviser vi til Loven om Pakkereiser § 32 i forbindelse med at vi afviser at refundere mere end NOK 20000 til dig
- Vi henviser i øvrigt til købsloven hvor du som forbruger/kunde er forpligtet til ikke at udsætte tredjepart for tab, ved fx at købe dyrere flybilletter vel vidende at vi ikke dækker det fulde beløb."

Solia har refundert kr. 20.000 for flyreisen og kr. 1.480 for busstransporten, totalt kr. 21.480.

Solia har ikke sendt tilsvaret til Pakkereisenemnda.

Nemnda bemerkninger

Pakkereisen er bestilt før 1. juli 2018. Det er derfor loven av 1995 med senere endringer som gjelder.

Det er ikke tvilsomt at det som er solgt er en pakkereise. Klagerens kontraktspartner er Solia AS.

Dersom pakkereisen avlyses, skal arrangøren snarest mulig underrette kunden om dette og om kundens rettigheter etter pakkereiseloven § 5-2. Klageren fikk i dette tilfellet tilbud om refusjon av hele det innbetalte beløp, men valgte å beholde hotellreservasjonen, også da det viste seg at Solia ikke var i stand til å tilby alternativ transport. Klageren kjøpte nye flybilletter med et annet flyselskap og fikk som en følge av dette økte utgifter. Disse beløper seg til kr. 9.588. Arrangøren har ikke vært villig til å betale beløpet, og har påberopt seg at klageren ikke har gjort nok i forhold til å begrense tapet.

Ved heving eller avlysning kan kunden i utgangspunktet kreve erstatning av arrangøren for tapet. Erstatning kan likevel ikke kreves dersom avlysningen eller den mangelfulle oppfyllelsen skyldes en hindring som lå utenfor arrangørens kontroll, som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden og som hverken arrangøren eller noen arrangøren er ansvarlig for kunne ha unngått eller avverget følgene av, jfr. pakkereiseloven § 5-3 første ledd nr. 2.

Bestemmelsen følger standard formulering i nyere kontraktslovgivning om såkalt kontrollansvar ved mislighold av kontrakter. Ansvar et går lenger enn skyldansvar og omfatter oppfylleleshindringer som arrangøren eller noen han svarer for (her flyselskapet) i prinsippet kan kontrollere. Primera Air gikk konkurs kort tid før avreise. Nemnda kan ikke se at dette er noe arrangøren i prinsippet kunne ha kontrollert.

Arrangøren har i dette tilfellet stilt reisegaranti gjennom Reisegarantifondet. Garantien tjener som sikkerhet for tilbakebetaling av kundens vederlag, altså det forhåndsinnbetalte beløpet, men sikrer ikke betaling for krav som følger av mangler eller forsinkelse.

Det er opplyst at arrangøren forsøkte å være behjelpelig med å skaffe billetter med et annet flyselskap. Klageren bestilte imidlertid selv nye, dyrere billetter for at ferien skulle gå tilnærmet som planlagt.

Nemnda finner etter omstendighetene at merkostnaden ved dette ikke kan kreves erstattet av arrangøren.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)