

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2019-04989

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Trondheim/Værnes til Antalya med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel The Raga Side, Side, Tyrkia i perioden 17.09.2019 - 25.09.2019. Totalpris 19 800 kroner.

To dager før opprinnelig hjemreise fikk klager beskjed om at Thomas Cook hadde gått konkurs.

Klager ble hentet på hotellet tirsdag 24.09.2019 kl. 20:30. Thomas Cooks flyvning DK773 hadde avgang fra Antalya kl. 00:30 den 25.09.2019. Da de ankom flyplassen i Antalya, hadde flyet fremdeles ikke tatt av fra Værnes. Klager fikk beskjed om dette per SMS etter ankomst flyplassen. Det viste seg at flyet ble kansellert.

Klager anfører at Ving ikke kunne garantere at de ville komme seg hjem neste dag. Siden klagers kone jobber offshore og skulle reise ut torsdag morgen, kjøpte klager nye flybilletter med SAS som hadde avgang 25.09.2019 kl. 12:10. Klager fikk et ekstra utlegg på 11 020 kroner.

Ving fikk ikke satt opp fly fra Antalya til Trondheim før natt til torsdag 26.09.2019 kl. 03:00. Flyet ble følgelig over ett døgn forsinket i forhold til det oppsatt tidtabell. Dersom klager hadde blitt med flyet Ving satte opp, ville klagers kone ikke hun rukket jobben offshore.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Refusjon av det resterende beløpet som de ikke har fått dekket av Ving i forbindelse med det ekstra utlegget klager hadde i forbindelse med hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelsen skyldtes konkursen hos Vings eier, Thomas Cook Groups Plc i England 23. september 2019. I situasjonen som fulgte oppstod operasjonelle utfordringer for Thomas Cook Airlines Scandinavia med hensyn til lisenser og avtaler, og som igjen førte til at enkelte avganger ble forsinket.

Kunder som ble berørt av forsinkelser forårsaket av konkursen hos tidligere eier Thomas Cook Groups Plc i England har fått kompensasjon i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser. Klager har i den anledning fått utbetalt 1 500 kroner per person.

Den 31. oktober 2019 ble flyselskapet Thomas Cook Airlines Scandinavia slått konkurs. Flyselskapet har i anledning konkursene henvist til konkursforvalter når det gjelder krav relatert til EUs rådsforordning.

De reisende kan etter EUs rådsforordning ha rett til å heve transportavtalen ved forsinkelser over 5 timer. Selv om kravet skal rettes mot transportøren, valgte Ving som turoperatør å refundere 4 874 kroner som er prisen for transporten i pakkereisen en vei. Ving kan ikke se at de er forpliktet til å dekke transportdelen, men gjorde dette for å vise god vilje i en vanskelig situasjon. Klager fikk valget om å få 4 874 kroner kontant eller som et gavekort på kr 6 000. Klager takket ja til gavekortet som er benyttet på en senere reise.

Ving har for vurdert situasjonen som en ekstraordinær hendelse etter Alminnelig vilkår pkt. 8.2, 5e.

Samlet utgjør beløpet klager har mottatt fra Ving 9 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Trondheim/Værnes til Antalya med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel The Raga Side, Side, Tyrkia i perioden 17.09.2019 - 25.09.2019. Totalpris 19 800 kroner.

To dager før opprinnelig hjemreise fikk klager beskjed om at Thomas Cook hadde gått konkurs. Kanselleringen av klagers returreise skyldtes konkursen hos Vings eier, Thomas Cook Groups Plc i England den 23. september 2019. I situasjonen som fulgte oppstod operasjonelle utfordringer for Thomas Cook Airlines Scandinavia med hensyn til lisenser og avtaler.

Klager anfører at Ving ikke kunne garantere at de ville komme seg hjem neste dag. Siden klagers kone jobber offshore og skulle reise ut torsdag morgen, kjøpte klager nye flybilletter med SAS som hadde avgang 25.09.2019 kl. 12:10. Klager fikk i den forbindelse et ekstra utlegg på 11 020 kroner.

Ving fikk ikke satt opp fly fra Antalya til Trondheim før natt til torsdag 26.09.2019 kl. 03:00. Flyet ble følgelig over ett døgn forsinket i forhold til det oppsatt tidtabell. Dersom klager hadde blitt med flyet Ving satte opp, ville klagers kone ikke hun rukket jobben offshore.

Etter de alminnelige vilkår for pakkereise punkt 8.4 bokstav f følger det at ved reiser på 5-8 døgn vil det bli utgitt kompensasjon om forsinkelsen er mer enn 8 timer, en dagsandel av reisens pris. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. Etter nemndas vurdering er en konkurs hos Vings eier Thomas Cook utenfor Ving sin kontroll og vil være av en slik ekstraordinær karakter.

Pakkereiseloven § 34 regulerer situasjonen når vilkårene for erstatning og/eller prisavslag samtidig er oppfylt på flere rettslige grunnlag. Den reisende har rett til å fremsette krav etter pakkereiseloven og annen lovgivning samtidig, jfr. Prop.54 L (2017 - 2018) side 121 annen spalte nederst. Ettersom transportøren i dette tilfellet er konkurs, vil det være vanskelig for klager å nå frem med sitt krav om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jfr. art. 7 jfr. art. 5. Kravet må eventuell rettes direkte mot konkursboet i Storbritannia.

Kunder som ble berørt av forsinkelser forårsaket av konkursen hos tidligere eier Thomas Cook Groups Plc i England har fått kompensasjon i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser. Klager har i den anledning fått utbetalt 1 500 kroner per person. Samlet utgjør beløpet klager har mottatt fra Ving 9 000 kroner hvorav 6 000 kroner i gavekort og 3 000 kroner er utbetalt kontant.

Etter nemndas vurdering har Ving gjort det de kunne ut ifra situasjonen ved å tilrettelegge for retur den 26. september 2019. Pakkereisenemnda kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere utbetaling enn det som allerede er utbetalt fra Ving.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)