

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om både standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 og kompensasjon i henhold til pakkereiseloven.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00689

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Novotel Phuket Kamala Beach, Phuket, Thailand i perioden 27.01.2022 – 11.02.2022. Totalpris 29 025 kroner.

Klager hadde bestilt Premiumbilletter. På begge vegne anmodes det Klager krever økonomisk erstatning for utgifter, standarderstatning og erstatning for mangel ved reisen i henhold til EUs forordning og pakkereiseloven.

Natt til fredag 11.02.2022 fikk klager en tekstmelding fra TUI med beskjed om at flyet vårt var kansellert pga. teknisk fei, og at alle reisende med flyet var ombooket på flyet som gikk til Oslo via Stockholm den lørdag 12.02.22. Videre fikk klager beskjed om deres setereservasjoner på premiumklasse på flyet ble kansellert og at de fikk tildelt nye seter som ikke var premium. Klager fikk beskjed om at dette skulle erstattes av TUI.

Forsinkelsen gjorde at klager var fremme i Oslo 26 timer etter planlagt ankomst, i tillegg til at flyreisen gikk via Stockholm, selv om klager hadde bestilt hjemreise som skulle gå direkte fra Phuket til Oslo.

Klager skriver at de fikk lite informasjon om selve kanselleringen og forholdene rundt flyreisen hjem, ny overnatting mv. Klager ble ikke hentet av TUI i henhold til det som stod i melding og de fikk ikke kontakt med TUI på telefon, melding eller. Personalet på hotellet var hjelpsomme slik at klager fikk booket en ekstra natt der, som de måtte legge ut for. I tillegg kom beskjeden svært sent, som gjorde at den ekstra dagen gikk til å prøve å få kontakt med TUI, noe som førte til mye merarbeid i form av administrasjon med forsinkelsen, booke nytt hotell og finne ut av når deres nye fly gikk. I tillegg fikk de ikke

avbestilt sin forhåndsbestilte taxi, som de allerede hadde betalt og de fikk ikke refundert beløpet siden sjåføren allerede var ankommet hotellet.

Opprinnelig ankomst fredag 11. februar 2022 kl. 16.00.

Faktisk ankomst lørdag 12. februar 2022 kl. 18.00.

Klager mener forsinkelsen som overstiger 24 timer utgjør en mangel i henhold til pakkereiselovens regler og praksis fra Pakkereisenemnda. I henhold til praksis er det utbetalt 1 000 kroner per reisende i kompensasjon for slike mangler, noe klager krever fra TUI. I henhold til praksis fra Pakkereisenemnda, krever klager også en kompensasjon på 1 500 kroner per reisende ettersom hjemreisen ble lengre enn det som gikk frem av bestillingen i og med at flyet hjem tikk via Stockholm.

Videre skriver klager at TUI som arrangør har et omsorgsansvar for passasjerene ved kansellert fly, som innebærer at klager har krav på økonomisk kompensasjon for sine utgifter i henhold til praksis på området jf. flere avgjørelser fra Pakkereisenemnda.

I dette tilfellet måtte klager legge ut for hotell, mat, taxi, parkering på Gardermoen og ekstra utgifter for ekstra 2 døgn for pass av kjæledyr (må betale per ekstra påbegynte døgn).

Følgende beløp kreves dekket:

Økonomisk kompensasjon for begge reisende:

- Hotel Novotel Kamala Beach – en ekstra natt – 1 100 kroner
- Taxi t/r Phuket flyplass – 280 kroner
- Forhåndsbestilt taxi til Phuket flyplass – 280 kroner
- Lunsj 11.02 – 260 kroner
- Middag 11.02 - 560 kroner
- Frokost 12.02 (siden flyet gikk tidlig rakk vi ikke frokost på hotellet) – 160 kroner
- Ekstra dag parkering Gardermoen – 295 kroner
- To døgn ekstra for kennel – 1 000 kroner

Totalt økonomisk kompensasjon = 3 683 kroner

Erstatning:

Standarderstatning etter EU-forordningen 600 EURO x2 = 1 200 euro i norske kroner = 12 122 kroner à kurs 10,10

Mangel: Forsinkelse 26 timer – 1 000 kroner x 2

Mangel: Lengre flyreise enn planlagt (via Stockholm ikke direkte til Oslo) – 1 500 kroner x 2

Total erstatning = 17 122 kroner

Totalt: 20 805 kroner

Klager krever standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004: 600 euro per person, samt 2 500 kroner per person som kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI Norge AS og flyselskapet TUIFly Nordic bekrefter at det var nødvendig å endre til et annet fly og fly via Stockholm, istedenfor direkte fra Phuket til Oslo den 11. februar 2022 som følge av en større teknisk feil med det planlagte flyet.

TUI Norge AS har utbetalt i alt NOK 2 769 til dekning av diverse utgifter. TUI har ikke dekket ekstra døgn for kennel, da klager ikke har sendt dokumentasjon på at det var reservert kennel til deres hund. Bilaget innsendt til Pakkereisenemnda viser kun prisene for hundekennel.

Flyselskapet TUIFly Nordic bekrefter utbetaling av kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 i forbindelse med den forsinkede hjemreisen på over 3 timer. I den forbindelse henvises imidlertid til Lov om Pakkereiser, §31 & §32 samt §34: § 34. Forholdet til transportrettslig lovgivning: Den reisendes rett til prisavslag etter § 31 og erstatning etter § 32, skal ikke begrense den reisendes rettigheter etter transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning som gis etter denne loven, og erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning, skal gå til fradrag fra hverandre, slik at den reisende ikke gis for høy kompensasjon.

I forbindelse med flyselskapet TUIFly Nordics utbetaling av EU261 kompensasjon fratrekkes det utbetalte beløpet fra TUI Norge AS på NOK 2 769 som følger:

600 EUR per person tilsvarer NOK 6 093, totalt for 2 passasjerer; NOK 12 186

Utbetalt fra TUI Norge AS: NOK 2 769

Restutbetaling TUIFly Nordic EU261/2004: NOK 9 417

Hverken TUI Norge AS eller TUIFly Nordic ser seg i stand til å imøtekomme klagers ytterligere krav på henholdsvis NOK 1 000 x 2 og NOK 1 500 x 2 som følge av forsinkelsen på hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Novotel Phuket Kamala Beach, Phuket, Thailand i perioden 27.01.2022 – 11.02.2022. Totalpris 29 025 kroner. Klager har gjort gjeldende krav om erstatning for endret flyreise på totalt 20 805 kroner.

Det er uomtvistet i saken at det var nødvendig å endre til et annet fly og fly via Stockholm, istedenfor direkte fra Phuket til Oslo den 11. februar 2022 som følge av en større teknisk feil med det planlagte flyet.

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. Krav om standardkompensasjon må fremsettes overfor transportøren. Det vil si at den reisende ikke kan henvende seg til arrangøren med krav om prisavslag og erstatning med hjemmel i transportlovgivningen, med mindre arrangøren også er transportør, jfr. direktivet artikkel 14 nr. 5 og pakkereiseloven § 34. I denne saken er arrangøren også transportør. Det følger av pakkereiseloven § 34 at "Den reisendes rett til prisavslag etter § 31 og erstatning etter § 32, skal ikke begrense den reisendes rettigheter etter transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning som gis etter pakkereiseloven, og erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning, skal gå til fradrag i hverandre, slik at den reisende ikke gis for høy kompensasjon.

Flyselskapet TUIFly Nordic har bekreftet utbetaling av kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 i forbindelse med den forsinkede hjemreisen på over 3 timer, såkalt standardkompensasjon. Standardkompensasjonen utgjør 261 euro.

TUI Norge AS har utbetalt i alt NOK 2 769 til dekning av diverse utgifter. TUI har ikke dekket ekstra døgn for kennel, da klager ikke har sendt dokumentasjon på at det var reservert kennel til deres hund.

I forbindelse med flyselskapet TUIFly Nordics utbetaling av EU261 kompensasjon mener nemnda det er riktig at det gjøres fratrekk for det utbetalte beløpet fra TUI Norge AS på NOK 2 769. Det skal dog etter flyforordningen artikkel 9 utbetales for forpleining som vil si opphold og kost i ventetiden. Disse utgiftene skal ikke samordnes med standarderstatningen. Dette innebærer at klager skal få utbetalt for hotell en ekstra natt, frokost, lunsj og middag etter fremlagt dokumentasjon. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)