

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket ankomst til reisemålet grunnet endret rutetid.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

124/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for forsinket ankomst til reisemålet grunnet endret rutetid.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 06.03.14 bestilte klager en reise til Kreta på Vings nettsider. Dette ble gjort med to separate bookinger siden hans foreldre skulle reise fra Trondheim og klager og hans reisefølge fra Oslo. Reisetidene var slik at de ville ankomme Kreta omtrent samtidig, noe som var praktisk da hans foreldre ikke snakker engelsk og de ville få mest mulig tid sammen på reisemålet.

Tre dager før avreise, den 05.05.14, mottok klager en e-post fra Ving med beskjed om at de ikke ville få sitt 300 seters Oslofly tilbake fra service som forventet og derfor hadde valgt å splitte passasjerene slik at halvparten skulle reise med et mindre fly på opprinnelig avgangstid og den andre halvparten av passasjerene på en senere avgang. Det var i realiteten det samme flyet som fløy tur/retur Kreta to ganger.

Klager kontaktet kundeservice straks etter at han fikk beskjeden og ba om at det ble tatt hensyn til at de skulle reise samtidig med hans foreldre. Dette lot seg ikke gjennomføre. Klager og hans reisefølge kom med på avgangen som gikk fra Oslo kl. 17.45 og ankom Kreta ca. 12 ½ timer forsinket. De gikk glipp av en halv dag på reisemålet og måtte bruke en del tid på telefonen for å hjelpe hans foreldre som var ankommet Kreta som planlagt.

Ving har tilbudt klager en dagsandel av reisens grunnpris. Klager krever i tillegg erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving sendte den 05.05.14 ut brev pr. e-post til klager om endring av flyvningen og kompensasjon for dette. Klager fikk en dagsandel i kompensasjon.

Avgangstiden ble endret fra 07.00 til 17.45 den 08.05.14. Det vises til punkt 6.3 i reisevilkårene. Klager ble underrettet skriftlig så snart Ving ble kjent med endringen. Klager ble også informert om retten til å heve kjøpet.

Klager kontaktet Ving samme dag som e-posten ble sendt ut. Fordelingen av passasjerene på de to flyene var da allerede gjort og alle passasjerer informert.

Ving var ikke informert fra før om at klager reiste sammen med sine foreldre.

Det var praktisk vanskelig og lite kundesvennlig å gjøre om på den fordelingen som var gjennomført da det også ville påvirke andre kunder.

Ving har oversendt klagen til Thomas Cook Airlines som har svart klager at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet som gjelder endret rutetid og ikke forsinkelse.

Ving finner ikke grunnlag for erstatning utover en dagsandel av reisens pris.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at reise for fire personer var bestilt som to separate reiser med avgang henholdsvis fra Trondheim og Oslo. Den reisen som behandles her er den som hadde avgang fra Oslo, og som fikk utsatt flyavgang på grunn av forsinket servicearbeid på det flyet som skulle ha trafikkert ruten.

Det fremgår av vedleggene at klageren fikk tilbud om å kansellere reisen uten gebyr, men at han foretrakk å opprettholde bestillingen.

Av betraktninger som fremkommer i fortalen til Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004 av 11. februar 2004 punkt 12) fremgår:

«Problemer og bry for passasjerer forårsaket av innstilte flygninger bør også reduseres. Dette bør skje ved at luftfartsselskapene tilskyndes å informere passasjerene om innstilte flygninger før planlagt avgangstid og dessuten tilby dem rimelig omruting, slik at passasjerene kan legge andre planer.

Dersom luftfartsselskapene unnlater å gjøre dette, bør de gi passasjerene erstatning, med mindre innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet.»

Nemnda tar ikke stilling til om det faktum at vedlikeholdet av et fly tok lengre tid enn planlagt er en ekstraordinær omstendighet. Slik denne saken ligger an har klageren ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Det fremgår av korrespondansen med Ving at klageren fikk tilbud om å kansellere reisen, hvilket han ikke ønsket. Han aksepterte tilbudet om omruting. Han har videre fått tilbud om å få refundert en dagsandel fordi han i praksis tapte en dag på Kreta. Det er ikke vedlagt noe dokument hvor det fremgår hva denne beløper seg til. Nemnda legger til grunn at en dagsandel er 1/7 del av reisens pris.

Det er innbetalt kr 3.750 for reisen. Dagsandelen utgjør da avrundet 535 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren refunderes en dagsandel som avrundet utgjør 535 kroner.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.