

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kø på flyplassen ved flybytte.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03078

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Grand Sunset Princess, Cancun, Mexico i perioden 21.07.2018 - 04.08.2018. Totalpris kr. 44.122.

Ved hjemreisen rakk ikke klager tilslutningsflyet UA68 fra Newark til Arlanda og videre til Oslo grunnet sendrektighet i "Immigration" og "Security" på Newark 04.08.18. Det tok over 1,5 timer for å komme gjennom.

Klager kontaktet United Airlines på stedet, men fikk ingen retur før over 24 timer senere. Klager fikk ikke forpleining eller overnatting i løpet av ventetiden på ny flyavgang.

Klager skulle egentlig være hjemme 05.08.2018 kl. 10:50, men var ikke hjemme før et døgn senere. Bagasjen ble også forsinket.

Klager krever 1/3 del av reisen refundert, totalt kr. 14.707.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

IATA (International Air Transport Association) og flyplassene samarbeider og ser til at flyplassene driftes på riktig måte. Blant annet skal flyplassene opplyse flyselskapene om minimumstid mellom flyavganger og da i forhold til IATA`s standard tider ved tilslutning. For internasjonale flygninger til og fra Newark er en time minimum. Tiden som er satt opp mellom avgangene er godkjent av IATA. Ving viser til dokumentasjon på reisedokumentet. Alle flyavganger Ving selger med rutefly er godkjente av IATA. Avganger som ikke er godkjente vil ikke være salgbare.

Klager burde ha fått hjelp til å ordne med overnatting samt fått forpleining i ventetiden. Ving har bedt om kvitteringer for utlegg klager har hatt i forbindelse med dette. Ving har ikke fått tilbakemelding fra klager vedrørende dette punktet.

I henhold til pakkereiseloven omtales en forsinkelse på hjemreisen som en mangel. Ving har i dette tilfellet, i og med at klager er forsinket 24 timer, satt mangelen til en dagsandel av reisens pris.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon på 1/3 del av reisens pris. Klager har kommet 24 timer forsinket hjem grunnet kø i passkontrollen. Klager har ikke opplevd at ferien var mangelfull 1/3 del av reisen.

Ving har tilbudt klager en kompensasjon på en dagsandel, totalt kr. 2.755.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klageren rakk ikke tilslutningsflyet fordi Immigration-kontrollen tok lang tid. Han kom som en følge av dette hjem 24 timer forsinket.

Arrangøren Ving har utbetalt en dagsandel av reisens pris på grunn av forsinkelsen i tråd med reglene i pakkereisevilkårene punkt 8.2 f) V. Arrangøren har i tillegg bedt om kvitteringer for de utleggene klageren hadde i forbindelse med forsinkelsen.

Slik nemnda ser saken kan arrangøren ikke lastes for at klageren ikke rakk flyet. Det foreligger regler om minstetid mellom flyavganger som er oppsatt og godkjent av IATA. Det er dokumentert på reisedokumentet at disse reglene er fulgt i denne saken.

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over den dagsandelen som er tilbudt. Nemnda har merket seg at klageren vil få erstattet utlegg i forbindelse med forsinkelsen mot å sende inn kvitteringer. Eventuelt bør det være mulig å dokumentere utgiftene ved hjelp av bankutskrift.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over den dagsandelen som er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Hana Tamsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

