

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

332/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste med 3 kamerater på en 2 ukers ferie til Miami. Flyreisen var planlagt med KLM kl. 09.25 Oslo - Amsterdam - Atlanta - Miami, samme reiserute på returen. Innkvartering i to standard dobbeltrom på Best Western Atlantic Beach Hotell. Flyet fra Oslo ble forsinket og fikk en endelig avgang fra Oslo ca. kl. 13.00. Klagerne rakk derfor ikke flyet videre fra Amsterdam.

Klagerne har opplevd at Ving ikke har tatt ansvar og oppdatert de reisende underveis. Ving arbeidet ikke aktivt for at klagerne skulle komme med andre fly. Klagerne hadde reiseforsikring som kunne gitt dem plass på alternative fly. I stedet ble de reisende stående i kø på flyplassen i Amsterdam, 10 timer på mandag og 18 timer på tirsdag. Hotellet ble ikke informert om at de ble forsinket slik at klagerne ved ankomst Miami fikk andre rom enn de hadde bestilt. Bagasjen kom opp til 58 timer senere enn for klagerne ankomst.

Klagerne har fått refundert to dagsandeler, men krever ytterligere en dagsandel, totalt kr 8.500.

Det vises for øvrig til klagerne brev.

Ving har i det vesentlige anført:

KLM sin rute KL1142 ble forsinket fra Oslo grunnet dårlig vær i Amsterdam den 28. juli. Beregnet ankomst til Miami var den 29. juli kl. 00.04. Aktuell ankomst var 30. juli kl. 18.05. Ving hevder at det ikke stemmer at klager ankom sluttdestinasjonen 68 timer senere enn planlagt. De ankom Miami 42 timer og 1 minutt senere enn planlagt.

Ving viser til sin skriftlige informasjon vedrørende flyforsinkelser på www.ving.no:

«Om du har kjøpt en pakkereise og blir forsinket på utreisen, I følge Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt.8.2 f.v. har du krav på kompensasjon om forsinkelsen er over 12 timer for

reiser over 8 døgn. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. Dersom du har krav på kompensasjon utbetaler flyselskapet en dagsandel av reisens pris fratrukket forsikringer, rabatter og eventuelle tilleggssytelser».

Forsinkelsen oppsto grunnet dårlige værforhold i Amsterdam. På flyplassen i Amsterdam rådde kaos etter at mange flyavganger ble kansellert. Det ble arbeidet hardt fra alle berørte flyselskaper med å finne alternative flyruter. Kanselleringer, store forsinkelser og arbeidet med å fordele passasjerene på nye flyavganger, alternativt hotell for natten, skapte lange køer og mye venting.

Ving opplyser skriftlig at de reisende ved forsinkelser må forholde seg til informasjonen flyselskapet eller flyselskapets representant gir. Ving har ikke egen representant på flyplassene. Passasjerers rettigheter i forbindelse med forsinkelser står angitt i reisevilkårene. Den reisende plikter å gjøre seg kjent med betingelser og informasjon om reisen. Reisevilkårene er gjengitt i sin helhet på www.ving.no og fastsetter hvilke rettigheter og plikter som gjelder mellom Ving og den reisende.

Representanter for Ving arbeidet fra Oslo med å holde kontakt med flyselskap og de berørte gjestene, samt pårørende. Telefon ble hovedsakelig brukt ved kontakt. Til tider opplevde Vings representant at den reisendes telefon var avslått, det ble da brukt e-post.

Ving skriver at klager hevder at deres reiseforsikring ville gitt dem plass på alternative fly, men det er ikke korrekt. På grunn av været som forårsaket mange kanselleringer, var det få alternative fly å booke om til. De var i tillegg 4 personer som ønsket å reise sammen, hvilket ikke gjorde det lettere.

Klagerne måtte overnatte 2 netter på hotell i Amsterdam, hvilket flyselskapet sørget for. De tok taxi mellom hotell og flyplass, på flyselskapets regning.

Den 30. juli var det fortsatt mange passasjerer som ikke hadde kommet avgårde. Disse 4 personene ble da booket med et fly til Frankfurt hvor det fantes flere muligheter til å reise videre. Fra Frankfurt fikk de så fly via London Heathrow videre til Miami. Ankomst Miami kl. 18.05 den 30. juli. 42 timer og 1 minutt senere enn planlagt.

Bagasjen ankom Miami og hotellet i 2 puljer, den 31. juli kl. 20.50 og den 1. august kl. 22.09., ca. 27 timer respektive ca. 52 timer forsinket. Klager nevner i klagen at den siste bagasjen kom 5 døgn etter forventet ankomst. Dette stemmer ikke.

Klager oppgir videre at de mottok feil type rom på hotellet. De forventet å få tildelt en romkategori som heter Ocean View. Ving selger kun en type rom på Best Western Atlantic Beach, og det er standard dobbeltrom. Av billetten som de mottok direkte etter bestilling, fremkommer at det er denne typen rom som også er bestilt. Best Western Atlantic Beach fikk skriftlig informasjon den 29. juli om at gjestene ville bli forsinket og at rommene skulle holdes av til deres ankomst. Hotellet kan også bekrefte at riktig type rom ble tildelt klager.

Det klages videre på at de savnet oppfølging fra Ving på reisen etter ankomst til Miami. Ving gjør oppmerksom på at Miami er et reisemål man reiser til på egen hånd. Ving tilbyr rutefly og

hotell, men ikke reiseleder-service. Dette fremgår av informasjonen på billetten og på Vings nettsider.

I spørsmål om kompensasjon forholder Ving seg til bransjepraksis, Lov om pakkereiser, Alminnelige vilkår for pakkereiser og tidligere vedtak i Pakkereisenemnda. I henhold til Vilkår for pakkereiser kvalifiserer ikke disse hendelsene til heving av kjøpet. På bakgrunn de faktiske forhold i henhold til forsinkelsen, tilbyr Ving en kompensasjon tilsvarende to dagsandeler av reisens pris, totalt kr 8.500. Reisens totalpris var kr 59.000. I tillegg tilbyr Ving kr 1.000 for utgifter til mat og forfriskninger i ventetiden i Amsterdam hvor matkuponger fra KLM uteble, total kr 9.500. Kvitteringer foreligger ikke.

Utover dette tilbyr Ving å refundere deler av de reisendes innkjøp i forbindelse med bagasjen som ble forsinket. Det ble til Ving innsendt krav om høye beløp i forhold til forsinket bagasje. Etter gjennomgang av kvitteringer ble det gjort avdrag for kjøp av mat, drikke, godteri, elektronikk, tilbehør til kamera, filmer etc. Dette kan ikke regnes som nødvendige innkjøp. Totalt beløp per person =

A = kr 1.306

B = kr 467

C = kr 436

D = kr 2.533.

I ettertid ble det tilbudt ytterligere kr 130 hver til B og C for innkjøp av mobilladere.

Ving synes det er leit at de ikke har klart å komme til enighet med klager.

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Reisen ble i det foreliggende tilfellet totalt forsinket med 42 timer og 1 minutt. Forsinkelser under transport utgjør en mangel når forsinkelsen er på mer enn 12 timer for en reise med varighet over 8 døgn. Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet eksepsjonelle værforhold som verken flyselskap eller reisearrangør hadde innvirkning på. Fristen på 12 timer fordobles da, men også den fordoblede fristen på 24 timer er i dette tilfellet overskredet. Forsinkelsen er da en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand uten hensyn til forsinkelsens årsak, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. En slik mangel gir grunnlag for prisavslag. Det er opplyst i saken at arrangøren har utbetalt to dagsandeler av reisens pris, avrundet til kr 9.500. Dette er i samsvar med praksis.

Arrangøren/flyselskapet har i tillegg et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at klagerne ikke fikk utdelt matkuponger fra KLM, slik KLM er forpliktet til. Nemnda tar

til etterretning at arrangøren har tilbudt kr 1.000 pr. person som en kompensasjon for dette. For øvrig ble det fra flyselskapets side arrangert med hotell og drosje til og fra flyplassen.

Nemnda har forståelse for at reisen ble lang og slitsom. Dette er imidlertid forhold som ingen i dette tilfellet etter nemndas syn kan lastes for. Det er mulig at klagerne kunne ha fått plass på et tidligere fly, men fordi arrangøren ikke fikk kontakt i tide, gikk denne muligheten tapt. Om dette skyldes en avslått mobiltelefon eller annet er det vanskelig for nemnda å ta stilling til, da partene har ulike forklaringer på dette. De fire klagerne var etter opplysninger som fremkommer i klagen, unge og uerfarne reisende. Så lenge de reiser uassistert er de imidlertid å regne som vanlige reisende, som må takle de utfordringer en lang reise med flybytter kan gi.

Det er også klaget over at man ikke fikk rom med sjøutsikt. Nemnda forholder seg til bestillingsbekreftelsen som er vedlagt saken, og av denne fremgår det at det som er bestilt og betalt er to dobbeltrom av standard type. Ving har presisert at dette er den eneste romtypen de formidler på dette hotellet.

Bagasjen ble forsinket. I et slikt tilfelle kan den reisende foreta innkjøp for å dekke det mest nødvendige inntil bagasjen ankommer. Drøyer dette lenge, er det en forsikringssak, og man må ta opp med sitt forsikringsselskap hva som eventuelt dekkes ut over toalettartikler, badetøy etc. Nemnda har merket seg at Ving har tilbudt seg å betale mobilladere av vanlig type, og for øvrig de innkjøp som kan settes i forbindelse med forsinket bagasje. Matinnkjøp etc. dekkes ikke.

Nemnda finner dette tilfredsstillende og kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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.