

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter som følge av pilotstreiken i SAS.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-03064

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen og to barn med innkvartering i en 2-roms Royal Family Suite, balkong og havutsikt på Sunwing Alcudia Beach, Nuevas Palmeras Alcudia, Mallorca, i perioden 02.07.2022 - 09.07.2022. Totalpris 48 465 kroner.

I forbindelse SAS-streiken ble både flyreisen ned til Mallorca og returen til Oslo flyttet ved at Ving leide inn fly fra et annet flyselskap på nye tidspunkter.

Den første flyvningen til Mallorca ble flyttet som en sikkerhetsforanstaltning før streiken var et faktum, og returen etter at streiken hadde startet.

I begge tilfeller ble de nye reisene lagt til midt på natten, og ankomsttidspunktet på en annen dato enn den opprinnelige reisen. Reisen til Mallorca, før streiken, ble flyttet fra lørdag 2. juli avreise kl. 07:25/ ankomst kl. 11:00 til søndag 3. juli avreise kl. 03:35/ ankomst kl. 07:05. Reisen hjem ble flyttet fra lørdag 9. juli avreise kl. 12:00/ ankomst kl. 15:35 til lørdag 9. juli avreise kl. 23:10/ ankomst søndag 10. juli kl. 02:45.

Klager har forståelse for at Ving måtte foreta endringer, men stiller spørsmål om hvorfor de skulle legge reisene til midt på natten og om årsaken til dette var at dette var det rimeligste alternativet for Ving.

For klager var det uaktuelt å reise midt på natten. Klager har i mange år hatt en omfattende søvnforstyrrelse, og er avhengig av streng søvnhygiene, sovemedisiner og en seng å sove i. Tidspunkt for flyvning var derfor av avgjørende betydning da klager valgte reisen. Klager mener at flytting av reisetidspunktet til midt på natten var en vesentlig reduksjon i kvalitet på reisetjenesten, og en vesentlig mangel sammenlignet med avtalen. Dersom klager hadde reist på disse tidspunktene ville det fått store konsekvenser for hennes søvn i dager/ uker etterpå.

Klager valgte derfor å kjøpe nye billetter med Norwegian tur/ retur Mallorca.

Klagers krav: Refusjon av flybilletter på 20 197,43 kroner med Norwegian 1 voksen + 2 barn Oslo - Mallorca 2. juli 13 645 kroner, Mallorca - Oslo 9. juli 13 396 kroner, minus kompensasjon fra Ving for forsinket avreise 6 843,57 kroner, totalt 26 750 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, og den omfatter pakkereisen slik den kommer frem av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider er en del av avtalen.

Klager har vedlagt flybilletten og øverst til høyre informerer Ving om at endringer i flytiden kan forekomme. Ving som turoperatør unngår dette så langt det er mulig. På grunn av det var varslet om streik i SAS den 29. juni 2022, ble flyvninger fra Norge erstattet med en annen maskin, en såkalt «subcharter» maskin. Ving vet i ettertid at streiken startet dagen etter at den var varslet å starte. Ving sendte e-post til berørte kunder den 28. juni 2022, kl. 16:51 hvor de informerte om at Ving hadde sikret seg et erstatningsfly fra AlbaStar grunnet den varslede pilotstreiken i SAS fra og med 29. juni.

Opprinnelig avgangstid 02.07.2022 kl. 07:25:

Ny avgangstid: 03.07.2022 kl. 03:35.

Grunnet avgang dagen etter planlagt avreise, refunderte Ving en dagsandel av reisens pris, fratrullet forsikringer, rabatter og eventuelle tilleggsytelser. Eventuelle forhåndsbestilte måltider om bord ville bli refundert da det ikke ville være servering om bord. Alle passasjerene ville i stedet få tilbud om mineralvann og snacks, uten kostnad.

Klager bestilte flyreise til Mallorca på egen hånd med Norwegian den 2. juli. Hun fikk beholde hotellrommet den første natten, og fikk refundert en dagsandel fra Ving som om hun skulle ha reist den 3. juli med erstatningsflyet fra AlbaStar.

Når det gjelder hjemreisen sendte Ving e-post til passasjerene den 6. juli 2022 kl. 16.38 med informasjon om at SK 7532 9. juli var innstilt. Ving informerte om at de hadde leid inn et fly fra AlbaStar, AP5961.

Opprinnelig avgangstid: 09.07.2022 kl. 12:00.

Ny avgangstid: 09.07.2022 kl. 23:10

Ving hadde chartret et helt fly fra SAS og fant derfor samme fly løsning for alle passasjerer om bord. Klager viser til § 25 og § 28 i Pakkereiseloven. Normal praksis er at det ordnes med ny transport til samtlige passasjerer. Klager fikk tilbud om ny flyreise.

Ving som turoperatør kjøper ikke ulike nye flybilletter på andre tilgjengelige flyvninger til alle passasjerer på et helt fly. Dette gjøres kun i ekstreme tilfeller der det ikke er mulig å få tak i et annet fly. I forbindelse med SAS streiken var det mange passasjerer som satt fast på ulike reisemål i flere dager før de fant nye billetter. Tilgangen til flybilletter var mindre enn etterspørselen. Ving lyktes i å finne en løsning for samtlige passasjerer på ett og samme fly.

I henvendelsen til Pakkereisenemnda viser klager videre til § 27, om avhjelp. I tillegg viser hun til § 30, om hjemtransport. Da streiken var et faktum mener Ving at den alternative hjemreisen er å anse som et likeverdig transportmiddel.

I henhold til Alminnelig vilkår for pakkereiser pkt. 8.4 f) IV er forsinkelsen på klagers utreise en mangel som berettiger til kompensasjon, noe klager har fått i form av en dagsandel.

En forsinkelse på hjemreisen gir ikke de samme rettighetene. Tidligere vedtak i Pakkereisenemnda har brukt denne bestemmelsen analogisk og ment at turoperatøren bør tilby en fast sum til berørte passasjerer. Ving kan derfor tilby klager et prisavslag på 500 kroner per person fordi endringen ville ha medført at de kom forsinket hjem. Samtidig gjør Ving oppmerksom på at prisavslag og erstatning etter Pakkereiseloven og erstatning etter annen transportrettslig lovgivning skal gå til fradrag i hverandre, ref. Alminnelig vilkår for pakkereiser pkt. 8.4. Ving gjør klager oppmerksom på muligheten hun har til å søke SAS om standardkompensasjon etter EU-forordningen 261/2004 i forbindelse med hjemreisen da det var SAS som kansellerte SK 7532 fra Mallorca til Oslo.. Dersom klager ikke ønsker å benytte seg av denne muligheten, eller får avslag fra flyselskapet, vil Ving utbetale de nevnte totalt 1 500 kroner.

Utreisen ble ikke kansellert av flyselskapet. Ving har derfor utbetalt en dagsandel til alle passasjerene, i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser. Ving kan ikke se at det utgjør en mangel ved pakkereisen at flyavgangen ble flyttet til et mindre attraktivt reisetidspunkt. Ving har følgelig avslått å dekke kundens krav om flybilletter med Norwegian selv om klager oppgir at hun har søvnproblemer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen og to barn med innkvartering i en 2-roms Royal Family Suite, balkong og havutsikt på Sunwing Alcudia Beach, Nuevas Palmeras Alcudia, Mallorca, i perioden 02.07.2022 - 09.07.2022. Totalpris 48 465 kroner.

På grunn av pilotstreiken i SAS booket Ving et eget fly og utreisen til Mallorca ble endret fra opprinnelig avgangstid 02.07.2022 kl. 07:25 til ny avgangstid: 03.07.2022 kl. 03:35. Klager valgte å bestille flyreise med Norwegian med avreise den 02.07.

Etter pakkereiseloven § 28 første ledd skal arrangøren uten tilleggskostnader tilby en alternativ reise. I dette tilfellet tilbød Ving en flyreise med lavere kvalitet da reisetidspunktet ble lagt til natt. Dette skal klager ha et passende prisavslag for. I dette tilfellet avslo klager den alternative reisen, noe hun etter nemndas vurdering ikke hadde anledning til etter pakkereiseloven § 28 tredje ledd. Klager får derfor ikke refundert sine utgifter til flybilletter med Norwegian. Ving har utbetalt 6 800 kroner fordi klager mistet en dag ferie. Nemnda anbefaler at Ving utbetaler 500 kroner per person fordi endringen medførte en lavere kvalitet på utreisen.

Når det gjelder hjemreisen sendte Ving e-post til passasjerene den 6. juli 2022 kl. 16.38 med informasjon om at SK 7532 9. juli var innstilt. Ving informerte om at de hadde leid inn et fly fra AlbaStar, AP5961. Opprinnelig avgangstid var 09.07.2022 kl. 12:00 og ny avgangstid ble 09.07.2022 kl. 23:10.

Forsinkelsen på hjemreisen er av mindre karakter og bør kompenseres med et prisavslag på 500 kroner per person.

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 ikke transportør. Klager kan søke SAS om standardkompensasjon etter EU-forordningen 261/2004 i forbindelse med hjemreisen da det var SAS som kansellerte SK 7532 fra Mallorca til Oslo.

Oppsummert anbefaler nemnda at Ving utbetaler ytterligere totalt 3 000 kroner i prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)