

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet seteplassering på rutefly.

Dato

31.08.2023

Saksnummer

2022-02209

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly med KLM for to voksen og to barn på 6 og 11 år fra Trondheim - Amsterdam - Cancun med innkvartering på Hotel Ocean Riviera Paradise, Playa del Carmen, Mexico i perioden 07.07.2022 - 14.07.2022. Totalpris 78 957 kroner.

Klager skriver at de dagen før hjemreise fikk melding fra KLM om at strekningen New York - Amsterdam med KLM var kansellert. KLM booket klager og familien om til en reise samme dag som opprinnelig hjemreisedag den 14.07.2022, men med Delta Airlines fra Cancun - Atlanta - Amsterdam og fra Amsterdam - Trondheim med KLM.

Klager forsøkte derfor å kontakte KLM, men de klarte ikke å finne nye billetter hvor to av familien kunne sitte i nærheten av hverandre, kun spredt ut over i flyet. De to voksne reiste med to barn, den yngste på 6 år. Klager skriver at deres barn på 6 år ikke kunne sitte alene så lenge, der et av strekkene er på 8 - 9 timer. KLM kunne ikke hjelpe klager med å endre seteplasseringen og kunne heller ikke garantere at det var mulig å gjøre dette om bord.

Klager kontaktet dermed Delta for å undersøke mulighetene de hadde. Delta klarte heller ikke å få til en ombooking der de unngikk at 6-åringen satt alene. Klager har anført at det var utfordrende å prøve å kommunisere med KLM og Delta fra et sted med mangelfull WIFI og chat som tilbød kommunikasjonsform, særlig når det kunne gå 15 - 30 minutter mellom hver respons. På tampen av dagen endte de dermed opp med å måtte kjøpe nye billetter i en annen klasse for å unngå at barna ble sittende alene.

Klager skriver at verken KLM eller Delta kunne fortelle klager at barna skulle slippe å sitte alene, i det minste på «intercontinental flight», uten minimum en av foreldrene. Begge flyselskapene var tydelige på at det ikke kunne garanteres, kun at det noen ganger kunne

gå på grunn av velvilje fra besetningen om bord. Klager skriver at de hele tiden har vært tydelige på at det er akkurat dette de var opptatt av.

Ved gaten i Atlanta trodde flyselskapet at klager hadde turistklassebilletter og klager ble først ble avvist i forhold til å endre seteplasseringen. Da innsjekkingspersonalet oppfattet at klager hadde kjøpt billetter i en dyrere klasse, fikk klager en helt annen imøtekommenhet og gjorde det mulig å endre fra 3 + 1 til 2 + 2 slik de nye billettene var satt opp.

Ved den første ombookingen, som KLM utførte, mener klager at det ikke er relevant å trekke frem «Unaccompanied Minor Program» hos Delta som et reelt alternativ. Delta la ikke dette på bordet i klagers dialog med selskapet. Klager minner om den situasjon de sto i; store problemer med kommunikasjonen med de tre aktørene TUI, KLM og Delta. TUI klarte klager ikke å oppnå meningsfull kontakt med. Videre, på en strand med dårlig WIFI, ble det krevende da klager ble sendt til meksikanske hjemmesider, for eksempelvis Delta. Skiller man til engelsk språk antas det at man har tenkt å reise ut fra USA. Med disse elementer for øye ble det ikke lett å navigere og finne relevant informasjon. Dårlig WIFI medførte bruk av «roaming», 1 500 kroner ble derfor ekstraordinært trukket av arbeidsgiver for datatrafikk i Mexico, i tillegg til tap av siste feriedag som ble brukt til å håndtere fly kansellering, vanskelig og tidvis umulig dialog med parter, og ikke minst et særdeles høyt stressnivå og ubehag i forhold til hvordan dette ville gå.

Klager skriver at de brukte over 6 timer på å forsøke å løse saken direkte med flyselskapene KLM og Delta slik TUI anbefaler. Den eneste responsen de fikk etter at de kontaktet TUI var en automatisk melding om mottatt forespørsel. Etter 1 time og 15 minutter skriver klager at de fortsatt ikke kunne vite om noen faktisk hadde lest meldingen eller om de for eksempel stod i kø hos en saksbehandler hos TUI. Klager mener at når TUI skriver at de er tilgjengelig 24 timer i døgnet med rask respons, mener klager at han burde ha fått et raskere svar.

Klagers krav oppført i klageskjemaet til Pakkereisenemnda:

Refundert ekstrakostnaden for nye flybilletter: 8 827.68 USD, «Trip protection» 563 USD, samt kompensasjon tilsvarende 1 feriedag per voksen, totalt 2 feriedager, da hele dagen gikk med til problemløsning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI erkjenner at det var svært uheldig for familien at de ikke fikk det tildelt seter samlet om bord da det opprinnelige flyet ble kansellert, men at det er ytterst sjelden at barn plasseres alene eller at innsjekkingspersonalet eller kabinpersonalet ikke finner en løsning.

TUI har kontaktet KLM, men at KLM dessverre ikke har satt seg inn i det konkrete problemet.

Da KLM endret klagers reise dagen før hjemreisen til en annen flyvning og en annen rute med Delta Airlines via Atlanta i stedet for KLM via New York, hadde de andre passasjerene om bord på denne flyvningen allerede fått tildelt sine seter. Dette betød at det ikke umiddelbart var hele seterader ledige, kun enkelte seter spredd i flyet i den klasse klageren hadde bestilt. TUI skriver at innsjekkingspersonalet alltid vil flytte rundt på passasjerene i en slik situasjon, slik at minst ett barn og en voksen sitter sammen. Alternativt vil kabinpersonalet sørge for sitteplasser samlet for familien ved å flytte noen av passasjerene om bord hvis ikke innsjekkingspersonalet allerede har funnet en løsning. TUI mener derfor at klager ikke hadde rett til å kjøpe helt nye flybilletter.

Når det gjelder pakkereiser med rutefly, har TUI dessverre ingen direkte innflytelse på endringene ruteflyselskapene gjør, da det er ruteflyselskapene selv som tildeler plassene om bord. Derfor skriver TUI på TUI-billetten at dersom det blir endringer i forhold til planlagte flytider, må kunden ta kontakt med flyselskapet direkte. Kl. 20:00 skrev klager en melding til TUI om at deres fly fra New York til Amsterdam var kansellert. Klager fikk et autosvar om at TUI hadde mottatt meldingen og at de ville svare klager så snart de kunne. Kl. 21:01 skriver TUI: "Hei, og takk for at du kontakter TUIs kundeservice. Vi beklager sent svar, men vi har mottatt meldingen din og lover å svare så raskt som mulig." Kl. 21:13 skrev klager til TUIs kundeservice at de hadde kjøpt helt nye flybilletter. Det gikk kun 1 time og 13 minutter etter klager første henvendelse til TUI før klager selv kjøpte helt nye flybilletter. TUI mener at de ikke fikk en reell mulighet til å undersøke saken og svare på klager i løpet av 1 time og 13 minutter. TUI må alltid kontakte flyselskapet når det gjelder endringer så nærme avgang når det gjelder rutefly.

TUI fastholder at de ikke forstår at klager fant det nødvendig å kjøpe helt nye flybilletter for totalt 8 827,68 USD fordi de ikke kunne sitte sammen som familie eller minst 1 voksen og 1 barn sammen om bord på flyet hjem fra Cancun. Barn under 12 år vil sjelden bli sittende alene uten minst en av foreldrene.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for å dekke klagers merutgifter til nye flybilletter til ca. 60 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly med KLM for to voksen og to barn på 6 og 11 år fra Trondheim - Amsterdam - Cancun med innkvartering på Hotel Ocean Riviera Paradise, Playa del Carmen, Mexico i perioden 07.07.2022 - 14.07.2022. Totalpris 78 957 kroner.

Klager skriver at de dagen før hjemreise fikk melding fra KLM om at strekningen New York - Amsterdam med KLM var kansellert. KLM booket klager og familien om til en reise

samme dag som opprinnelig hjemreisedag den 14.07.2022, men med Delta Airlines fra Cancun - Atlanta - Amsterdam og fra Amsterdam - Trondheim med KLM.

KLM booket ikke barna sammen med en voksen. Klager forsøkte å oppnå kontakt med både KLM og TUI uten at han fikk garantert seteplassering for barna sammen med en voksen. Klager bestilte derfor nye billetter til familien. Klager krever refundert ekstrakostnaden for nye flybilletter som påløp til 8 827.68 USD, «Trip protection» 563 USD, samt kompensasjon tilsvarende 1 feriedag per voksen, totalt 2 feriedager, da hele dagen gikk med til problemløsning.

Klager fikk et autosvar om at TUI hadde mottatt meldingen og at de ville svare klager så snart de kunne. Kl. 21:01 skrev TUI: "Hei, og takk for at du kontakter TUIs kundeservice. Vi beklager sent svar, men vi har mottatt meldingen din og lover å svare så raskt som mulig." Kl. 21:13 skrev klager til TUIs kundeservice at de hadde kjøpt helt nye flybilletter.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kritisere TUI sin opprinnelige håndtering av klagers henvendelse i saken. Spørsmålet saken reiser er om klager har fått tilbud om en alternativ reise av tilsvarende karakter etter pakkereiseloven § 28. Etter nemndas mening har klager fått det og ville fått ordnet seteplassering enten ved innsjekking eller om bord på flyet. Når klager selv besluttet å bestille andre flybilletter, må han selv bære kostnadene for det. Nemnda har i vurderingen vektlagt at klager ikke har sannsynliggjort at de hadde seterreservasjoner ved siden av hverandre. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)