

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av taxiutgifter ved hjemkomst og kompensasjon for felles innkvartering i løpet av forsinkelsen.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-01991

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i to dobbeltrom på Elounda Breeze Resort i perioden 11.06.2017 - 25.06.2017.

Ved hjemreisen ble Novair sin rute NVR278 fra Heraklion, Kreta til Oslo 55 timer og 15 timer forsinket.

Ordinær avgangstid: 25.juni 2017 kl. 13:05

Aktuell avgangstid: 27.juni 2017 kl. 20:25 (+2)

Ordinær ankomsttid: 25.juni 2017 kl. 16:15

Aktuell ankomsttid: 27.juni 2017 kl. 23:30 (+2)

Alle tider er lokale.

Klager har mottatt standarderstatningen på 400 euro per person. De forhåndsbestilte måltidene på flyet er refundert og klager har fått dekket mat og drikke i løpet av ventetiden.

Videre krever klager å få dekket taxiregningen på kr. 1.156 som var en direkte utgift de fikk ved hjemkomst. Klager hadde ordnet med gratis transport hjem, men grunnet forsinkelsen, måtte de ta taxi da det ikke gikk offentlig kommunikasjon. Dessuten krever de kompensasjon for at de to ble innkvartert i samme rom på Kretas desidert dårligste hotell i den perioden forsinkelsen varte, til tross for at de hadde bestilt hvert sitt dobbeltrom de to ukene de ferierte på Kreta.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Novair sin rute NVR278 fra Heraklion, Kreta til Oslo Lufthavn Gardermoen ble 55 timer og 15 timer forsinket.

Klager har fått refundert 400 euro per person (kr. 3.720 pr. person) + 120 euro til forpleining (mat) pr. person (kr. 1.140 pr. person) + måltid om bord på flyet, kr 95 person, totalt kr. 9.910.

Kompensasjon etter EU-fordringen 261/04 er beregnet til å dekke ulempe og merkostnader som påløper i forbindelse med forsinkelsen. Unntatt fra dette er forpleining og hotell som dekkes separat.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har utbetalt standarderstatning på 400 euro per person. I tillegg er innkvartering og forpleining i ventetiden dekket. Klageren hadde forhåndsbestilt måltider på flyet hjem. Utgiftene til dette er refundert av arrangøren.

Klageren krever i tillegg en kompensasjon for at innkvarteringen i ventetiden skjedde på et hotell av mye dårligere standard enn der de hadde tilbragt ferien. Det er også klaget over at de to i reisefølget ble innkvartert på samme dobbeltrom. Taxiutgifter på kr. 1.156 ved hjemkomst kreves videre dekket.

Når det gjelder spørsmålet om innkvartering på dobbeltrom, har nemnda delt seg.

Flertallet, nemndlederen og de to reiselivsrepresentantene finner at klageren ikke krav på ytterligere erstatning. Flertallet har forståelse for at det ikke opplevdes som bekvemt å dele rom, men i en situasjon med en langvarig forsinkelse som rammet mange passasjerer i høysesongen går flertallet ut fra at det er begrenset tilgang på hotellrom, og at saken ble håndtert på best mulig måte for passasjerene.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at reisefeller som bestiller separate rom ikke skal måtte finne seg i å bli plassert i et dobbeltrom uten samtykke. Det kan være ulike årsaker til at reisende ønsker separate rom under ferieoppholdet. Selskapet har heller ikke opplyst at det i denne saken var umulig for dem å skaffe separate rom til klageren og hennes reisefølge. Mindretallet mener derfor at innkvarteringen ikke skjedde på en tilfredsstillende måte, og at selskapet ikke har oppfylt kravet til forpleining etter EU-fordringen 261/04 art. 9.

Forordningen gir imidlertid ikke krav på kompensasjon for den ulempen brudd på forpleiningsplikten medfører for den reisende, med mindre den reisende ikke aksepterer tilbudet fra selskapet og pådrar seg utgifter til annen forpleining.

Standarderstatningen på 400 euro er ment å dekke utgifter som påløper i forbindelse med forsinkelsen, blant annet parkeringsutgifter med mer. Kun i den grad tapet er høyere enn den utbetalte erstatning kan det bli tale om ytterligere erstatning. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som er egnet til å underbygge et slikt krav. Det vises til Pakkreisevilkårene punkt 8.2. bokstav e).

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)