

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om å få dekket merutgifter og standarderstatning ved kansellering grunnet pilotstreiken i SAS av pakkereisearrangøren, istedenfor at klager må sende kravet direkte til flyselskapet.

### Dato

21.09.2022

### Saksnummer

2022-01383

### Tjenesteytere

Vulkanreiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for syv personer med rutefly, Scandinavian Airlines, SK4787 fra Oslo til Keflavik, Island i perioden 09.07.2022 - 16.07.2022. Totalpris 127 709 kroner.

Som følge av pilotstreiken i SAS ble klagers hjemreise med SK4786 fra Keflavik til Oslo den 16.07.2022 kansellert. Klager ble booket om til et fly 4 dager etter planlagt hjemreise, den 20.07.2022. Klager kjøpte selv nye flybilletter med Fly Play OG930 Keflavik - Stavanger den 17.07.2022 kl. 06:45, ankomst Stavanger kl. 11:25 og videre med Flyn AS FS319 Stavanger - Oslo den 17.07.2022 kl. 17:45, ankomst Oslo Lufthavn kl. 18:35.

Klager skriver at pakkereisen hadde følgende mangler:

- Ankomst feriested 9. juli kl. 07:10. Pga. endringer i flytider og kanselleringer ble faktisk ankomst feriested 9. juli kl. 14:45.

- Opprinnelig ankomst ved hjemreisen var den 16. juli 2022 kl. 22:55. Pga. streik hos flyselskapet ble de tilbudt en hjemreise fra Vulkanreiser med hjemreiseankomst 20. juli kl. 16:15.

Dette er et avvik på 4 dager i forhold til det som var avtalt, noe klager anser som en stor mangel. I reisefølget på 7 personer var det helt umulig å forlenge oppholdet så lenge, pga. jobb, andre reisepåbud etc.

- Klager betalte for ett ekstra døgn med leiebil, noe de har fått refundert fra leiebilselskapet, så dette kravet frafalles.

Klager anfører at Vulkanreiser, ifølge pakkereiseloven, har ansvaret for at reisetjenesten som inngår i pakkereiseavtalen leveres i henhold til det avtalte. Vulkanreiser er ansvarlig både for tjenestene de selv skal levere og tjenestene foretatt av andre ytere (i dette

tilfellet SAS, Europcar og hotell). Klager mener at Vulkanreiser skulle ha tilbudt klager alternative reisetjenester av tilsvarende eller høyere kvalitet, i henhold til pakkereiseloven § 25 annet ledd. Klager skriver at Vulkanreiser ikke var i stand til å tilby klager dette. Klager ba Vulkanreiser om å finne andre alternativer, og foreslo også en alternativ flyreise som de selv fant ledig plass på den 17. juli. Dette ble avvist av Vulkanreiser da de ikke kunne bestille en slik reise for klager. Beskjeden de fikk var at det måtte de i så fall bestille og betale for selv.

Vulkanreiser var villige til å hjelpe klager med å finne hotell for de ekstra nettene de måtte oppholde seg på Island. Tilbudet de fikk fra Vulkanreiser var ikke av tilsvarende eller høyere kvalitet i forhold til det de hadde avtalt, da de hevdet at alt var fullt og det ikke var mulig å finne plass til hele gruppen på samme hotell. Klager snakket selv med hotellet de hadde vært på natten 15.-16. juli. Der var det plass, dog med redusert kvalitet, ved at de kunne få 2 (hvorav ett stort) fremfor 4 rom ref. avtale med Vulkanreiser. Dette informerte klager Vulkanreiser om. Vulkanreiser reserverte da disse 2 rommene, men informerte om at klager selv måtte betale for disse. I en situasjon hvor de satt 7 personer «fast» på Island uten å få hjelp fra Vulkanreiser til å komme seg hjem før tidligst (pga. pågående streik i SAS) 4 dager etter avtalt tid, skriver klager at de ikke hadde noe annet valg enn å bestille og legge ut for alternativ flyreise med Fly Play den 17.07.2022, samt betale for en ekstra natt på hotell. Det var helt uaktuelt å vente 4 dager pga. jobbforpliktelser, nye planlagte reiser osv.

Klagers krav: Klager anfører at de i henhold til pakkereiseloven § 32 har rett på erstatning for ethvert økonomisk tap man lider som følge av at pakkereisen har mangler. I tillegg til de faktiske økonomiske utleggene de har hatt for hotell, flyreise, leiebil samt mat som følge av forlenget opphold krever de også prisavslag for forsinket ankomst til feriestedet, forsinket hjemkomst samt mangelfull oppfølging og hjelp fra Vulkanreiser i forbindelse med forsinket hjemreise. Klager skriver at siden klager måtte ordne alt rundt hjemreise selv fikk 7 personer ødelagt siste dag av planlagt opphold på Island.

Klager har lagt ved dokumentasjon der det fremgår at de den 15. mars 2022 ble informert om tid endringen og fly via København ved utreisen. Istedenfor direktefly Oslo - ankomst Keflavik 07:10 den 09.07.2022, ble reisen endret til Oslo - København - ankomst Keflavik 09:45 den 09.07.2022. Klager har anført at de først ankom feriestedet kl. 14:45 den 09.07.2022.

Klager skriver at er klar over at de kan søke om standarderstatning fra SAS, men at de avventer å søke til kravet de har fremmet til Vulkanreiser er avklart.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Vulkanreiser anfører at de flere ganger har vært i kontakt med SAS og at de hver gang blir henvist til at klager må ta alle krav i forbindelse med forpleining og nye flybilletter

direkte opp med SAS. Dette har klager fått beskjed om og de har fått tilsendt lenken til SAS hvor krav i forbindelse med pilotstreiken i SAS kan legges inn.

Når det gjelder ombookingen som Vulkanreiser gjorde med SAS den 16. juli per telefon etter at klagers hjemreise den 16. juli var kansellert, sto de i telefonkø i lang tid før de endelig kom frem til SAS. Vulkanreiser fikk beskjed fra SAS at neste ledige fly fra Keflavik var den 20. juli. De booket om reisefølget på 7 personer da SAS informerte Vulkanreiser om at det ikke fantes andre ledige fly å booke om til. Vulkanreiser måtte ta en rask beslutning og booket om klager til flyet med SAS den 20. juli 2022 da de ble informert om at dette var den første muligheten med fly fra Keflavik til Oslo.

Vulkanreiser skriver at siden SAS ikke booker om flybilletter til et lavprisselskap som Fly Play som de ikke samarbeider med, ble klager informert om at de selv måtte stå for denne kostnaden. Vulkanreiser ber klager ta dette kravet opp direkte med SAS. Vulkanreiser har tilbudt klager refusjon av flybillettene med SAS den 20. juli som de klager ikke benyttet seg av, totalt 11 200 kroner.

Klager informerte Vulkanreiser om at det var ledige rom på Hotel Fron. Vulkanreiser hadde tidligere undersøkt med Hotel Fron, men hadde fått beskjed om at det var fullt. Klager undersøkte med resepsjonen og de fikk rom som klager bestilte og selv betalte for en ekstra natt.

Vulkanreiser skriver til klager at de er et reisebyrå, ikke et flyselskap. Vulkanreiser plikter å hjelpe klager, og de gjorde sitt beste ved å kontakte SAS for ombooking av flybillettene og forsøke å finne bosted til klager.

Vulkansreiser kan ikke etterkomme klagers krav om dekning av merutgifter forårsaket av pilotstreiken da de har fått beskjed fra flyselskapet at klager selv må sende kravet direkte til SAS.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vulkanreiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for syv personer med rutefly, Scandinavian Airlines, SK4787 fra Oslo til Keflavik, Island i perioden 09.07.2022 - 16.07.2022. Totalpris 127 709 kroner.

Som følge av pilotstreiken i SAS ble klagers hjemreise med SK4786 fra Keflavik til Oslo den 16.07.2022 kansellert. Klager ble booket om til et fly 4 dager etter planlagt hjemreise, den 20.07.2022. Klager kjøpte selv nye flybilletter med Fly Play OG930 Keflavik - Stavanger den 17.07.2022 kl. 06:45, ankomst Stavanger kl. 11:25 og videre med Flyn AS FS319 Stavanger - Oslo den 17.07.2022 kl. 17:45, ankomst Oslo Lufthavn kl. 18:35.

Forsinket avreise til reisestedet. Klager har lagt ved dokumentasjon der det fremgår at de den 15. mars 2022 ble informert om tidsendringen og fly via København ved utreisen. Istedenfor direktefly Oslo - ankomst Keflavik 07:10 den 09.07.2022, ble reisen endret til Oslo - København - ankomst Keflavik 09:45 den 09.07.2022. Klager har anført at de først ankom feriestedet kl. 14:45 den 09.07.2022. Slik nemnda vurderer forholdet var ikke tid endringen som klager fikk beskjed om den 15. mars 2022 på over 3 timer og EU-forordning 261/2004 medfører således ikke krav om standarderstatning begrunnet i endret utreise.

Klagers returreise ble kansellert som følge av pilotstreiken i SAS. Vulkanreiser fikk først booket alternativ flyreise til klager 4 dager etter planlagt retur. Klager valgte selv å booke en tidligere avgang med et annet flyselskap. I tillegg til flybilletter kreves dekket hotellutgifter, forpleining og prisavslag.

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 standarderstatning 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. Det følger av pakkereiseloven § 34: Den reisendes rett til prisavslag etter § 31 og erstatning etter § 32, skal ikke begrense den reisendes rettigheter etter transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning som gis etter pakkereiseloven, og erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning, skal gå til fradrag i hverandre, slik at den reisende ikke gis dobbelt dekning. Det er ikke fremmet krav om standarderstatning ovenfor SAS på grunn av kansellert hjemreise. Krav om standarderstatning må rettes direkte til SAS.

Slik nemnda vurderer det står klager fritt til å kreve prisavslag/ erstatning ovenfor Vulkanreiser som deretter kan kreve refusjon dekket av SAS, mens kravet om standarderstatning må klager rette direkte til SAS.

Pilotstreiken medførte at reisen ikke ble levert slik som avtalt og klager har krav på prisavslag/erstatning. Det er således grunnlag for at klager skal få erstattet sine utgifter til alternativ flyreise. Den ombookede reisen fire dager etter avtalt retur, er ikke i tråd med pakkereiseloven § 28 første ledd. Det skal etter EU forordning 261/2004 artikkel 9 utbetales for forpleining som vil si opphold og kost i ventetiden. Disse utgiftene skal ikke samordnes med standarderstatningen. Dette innebærer at klager skal få utbetalt for hotell en ekstra natt, frokost, lunsj og middag, med unntak for alkohol, etter fremlagt dokumentasjon og så lenge utgiftene anses som rimelige. Vulkanreiser har tilbudt klager refusjon av flybillettene med SAS den 20. juli som klager ikke benyttet seg av, totalt 11 200 kroner. Dersom dette er utbetalt kommer dette til fradrag. Nemnda anbefaler også at klager gis et prisavslag etter pakkereiseloven § 28 annet ledd som i dette tilfellet

skjønnsmessige settes til totalt 2 100 kroner for tid og ulempe med ombestillingen som klager opplevde. Prisavslaget tilsvarer 300 kroner per person.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)