

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

Dato

11.04.2024

Saksnummer

2023-04100

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med havutsikt og halvpensjon på hotell Gloria Palace Royal Hotel & Spa, Amadores, Gran Canaria i perioden 08.12.2023 - 15.12.2023. Totalpris 21 610 kroner.

Klager var vitne til et dødsfall på flyet og krever reisens pris refundert grunnet manglende oppfølging fra Ving.

Klager mistet 2 dager på reisemålet. og har anført at hele ferien ble ødelagt. Klager skriver at de var utslitte, både mentalt og fysisk da de endelig landet på Gran Canaria etter nødlandingen på Gatwick og overnatting i London.

Besetningen på flyet kunne ikke fly videre pga. debriefing, noe som førte til at 140 passasjerer ble innkvartert i London. Det var ingen tilbud om debriefing til passasjerer som satt tett på situasjonen. Først etter hjemkomst til Kristiansand fikk klager tilbud om debriefing, men da var ferien over.

Klager har anført at Ving har tilbudt en dagsandel for forsinkelsen på ett døgn, tilsvarende kostnad for en dag som alle passasjerer fikk, samt 500 kroner som erstatning for at de ikke fulgte opp klager med debriefing.

Klagers krav: 21 610 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av reisens pris for opplevelsen rundt medreisende om bord på flyet til Gran Canaria. Ving kan ikke klandres for

hendelsen og deres rolle i en slik situasjon er bistandsplikt. Reisende kan bli utsatt for uforutsette og ubehagelige hendelser, uten at arrangøren av den grunn blir stilt erstatningsmessig ansvarlig.

Ving ba sitt forsikringsselskap Falck om å ta kontakt med klager. Dessverre oppstod det en misforståelse internt hos Falck som gjorde at den første samtalen med klager ikke ble som forventet. I etterkant av denne har Ving ved flere ganger forsøkt å rette opp i dette ved å høre om klager ønsket at en representant fra forsikringsselskapet skulle ringe henne på nytt. Ving har forstått det slik at klager ikke lenger ønsket denne samtalen etter hjemkomst. Ving ga følgelig videre beskjed om dette til sitt forsikringsselskap slik at saken hos Falck ble avsluttet.

Etter ankomst Gatwick, ble klager og de øvrige passasjerene innkvartert på hotell i London etter at de hadde hentet ut bagasjen sin. Passasjerene ble møtt av en prest i hotellresepsjonen. Ving har anført at klager ikke tok kontakt med presten da han snakket engelsk.

Ving har refundert 500 kroner til klagers konto for å vise forståelse for situasjonen rundt den første samtalen fra Falck. Videre har Ving refundert en dagsandel av reisens pris, totalt 2 896 kroner, da de ankom Gran Canaria 26 timer og 56 minutter forsinket.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkter

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med havutsikt og halvpensjon på hotell Gloria Palace Royal Hotel & Spa, Amadores, Gran Canaria i perioden 08.12.2023 - 15.12.2023. Totalpris 21 610 kroner.

På grunn av en alvorlig hendelse på flyreisen til Gran Canaria, hvor en passasjer fikk et illebefinnende og døde, måtte flyet nødlande på Gatwick før klager deretter ble kjørt til London for opphold der, før ny avreise. Klager satt rett i nærheten av hendelsen og ble dypt preget av det. Avreisen ble pga. hendelsen forsinket med 26 timer og 56 minutter. Klagen gjelder forsinkelse, men særlig manglende omsorgstilbud fra Ving for den vanskelige opplevelsen de hadde.

Klagers krav: Refusjon av hele reisen på 21 610 kroner.

Nemnda påpeker at pakkereisen lider av en mangel all den tid klager først ankom reisemålet nesten 27 timer etter avtalt ankomsttidspunkt. Dette i seg selv tilsier at det skal utbetales et prisavslag anslagsvis satt til en dagsandel. Videre savner klager bedre oppfølging av Ving ved opplevelse av slike traumatiske hendelser. Det følger av pakkereiseloven § 36 at arrangøren skal yte passende bistand i vanskelige situasjoner. Etter lovens ordlyd fremkommer det at passende bistand tilsier å gi opplysninger om helsetjenester eller bistå den reisende med å oppnå kommunikasjon med ulike

aktører. Ving har hatt et tilbud om prest tilgjengelig og de har videre henvist til sitt forsikringsselskap, som angivelig skulle bistå klager, uten at nemnda får helt tak på hva som skjedde med dette. Etter nemndas vurdering vil dette tilbudet være tilstrekkelig til å oppfylle bistandsplikten etter § 36.

Ving har allerede refundert en dagsandel av reisens pris, totalt 2 896 kroner for forsinkelsen, og i tillegg har de refundert 500 kroner til klagers konto for å vise forståelse for situasjonen rundt den første samtalen fra Falck. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale ytterligere utbetaling. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)