

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet trangt fly.

Dato

29.09.2023

Saksnummer

2023-01472

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Beyon Resort Kata, Kata Beach, Phuket, flyreise med Sunclass Airlines DK2554/DK2555 tur/retur Phuket i perioden 06.03.2023 - 22.03.2023. Totalpris 34 907 kroner.

Klager skriver at det var trangt på flyet og de kunne ikke legge ned setene. Klager er 165 cm høy og hadde nesten knærne i setet foran. Klager måtte spise på skift og det var vanskelig å legge ned spisebrettet. Flyet var så trangt at det gikk ut over helsen. Klager hadde ikke bestilt denne reisen om de hadde vært klar over hvor trangt det var om bord i flyet.

Hjemreisen var i tillegg ekstra lang pga. mellomlanding i Krabi, Thailand.

Ving har tilbudt klager refusjon av 300 kroner per person, totalt 600 kroner eller et gavekort på 1 100 kroner.

Klagers krav: 7 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving skriver at deres håp var å kunne ha sitt eget nye langdistansefly for turene til Thailand vinteren 2022/2023. Dessverre ble flyet forsinket, og Ving måtte finne nye fly løsninger. Det var vanskelig å få leid fly som var så like deres egne som mulig fordi rekkevidden var begrenset og konfigurasjonen av flyet varierte. Ving leide det de trodde var en tilsvarende maskin Airbus A330 900-neo fra Hi Fly. Dette har vist seg å ikke være helt riktig, og med andre faktorer som spilte inn, ble flytrafikken påvirket på en måte Ving ikke kunne forutse.

Klager hadde bestilt plussklasse på flyet til Thailand, noe som betyr plass i midtre del av flyet samt mat, bagasje og hodetelefoner inkludert i prisen. Dette er levert og Ving lover ingen ekstra benplass. Ving henviser i den forbindelse til sine nettsider hvor de skriver om de ulike klassene på sine fly. Ving besluttet å refundere kostnaden for plussklassen ettersom flysetene ikke oppfylte gjestenes forventninger. Denne summen ble justert på klagers billett ved at de har fått en rabatt på 595 kroner per person. I tillegg ønsker Ving å refundere de forhåndsbestilte setene og har tilbudt klager et gavekort på 1 100 kroner eller beløpet klager betalte for seteplasseringen; 300 kroner per person, totalt 600 kroner.

Phuket flyplass var under ombygging. Rullebanen var kortere, og flyet ikke hadde ikke mulighet til å lette med full tank. Sunclass Airlines var derfor forpliktet til å mellomlande for å fylle drivstoff under hjemreisen. Ving skriver at ifølge forbrukerrådet regnes fortsatt et fly som stopper for eksempel påfylling av drivstoff eller for å hente nye passasjerer, som direktefly. Derfor har Ving ikke gitt noen kompensasjon for mellomlandingene.

Ving har behandlet alle gjester på dette flyet likt og anser ikke at det er noe grunnlag for kompensasjon utover det de allerede tidligere har forklart i forhold til refusjon av innbetalt plussklasse samt tilbakebetaling av sum for spesifiserte seter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Beyon Resort Kata, Kata Beach, Phuket, flyreise med Sunclass Airlines DK2554/DK2555 tur/retur Phuket i perioden 06.03.2023 - 22.03.2023. Totalpris 34 907 kroner.

Klagen gjelder trang plass på flyet, mellomlanding og dårligere retur enn forventet. Ving leide det de trodde var en tilsvarende maskin Airbus A330 900-neo fra Hi Fly. Dette har vist seg å ikke være helt riktig, og med andre faktorer som spilte inn, ble flytrafikken påvirket på en måte Ving ikke kunne forutse.

Klagers krav: 7 000 kroner.

Phuket flyplass var under ombygging. Rullebanen var kortere, og flyet hadde ikke mulighet til å lette med full tank. Sunclass Airlines var derfor forpliktet til å mellomlande for å fylle drivstoff under hjemreisen. Et fly som stopper for påfylling av drivstoff eller for å hente nye passasjerer regnes som et direktefly.

Klager hadde bestilt plussklasse på flyet til Thailand, noe som betyr plass i midtre del av flyet samt mat, bagasje og hodetelefoner inkludert i prisen. Dette er levert og Ving lovet ingen ekstra benplass. Ving har refundert kostnaden for plussklassen ettersom flysetene ikke oppfylte gjestenes forventninger. Denne summen ble justert på klagers billett ved at de har fått en rabatt på 595 kroner per person. I tillegg har Ving tilbudt å

refundere beløpet klager betalte for forhåndsbestilte seter på 600 kroner dvs. 300 kroner per person, og nemnda anbefaler at saken løses slik.
Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)