

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag ved forsinkelse.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03094

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotell Blue Sea Beach Resort, Faliraki, Rhodos i perioden 22.07.2018 - 30.07.2018. Totalpris kr. 22.550.

Hjemreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Thomas Cook Airlines flyvning DK1511 fra Rhodos til Bergen mandag den 30. 07.2018 kl. 00:30. Det ble gitt beskjed om kansellering den 30.07.2018 klokken 02:20.

Klager ble omrutet til Stockholm den 31.07.18 kl. 01:00 Flightr: DK9007. Dette flyet tok ikke av før ca. 02:30 med ankomst Stockholm, Arlanda ca. kl. 05:30. Klager fløy videre fra Arlanda til Bergen den 31.07.18 kl. 23:00 med DK9480. Klager landet i Bergen ca. kl. 00:30 den 01.08.2018.

Klager mener Ving bør dekke kostnaden for hotell natten fra 30.07 til 31.07 i og med at klager i har krav på forpleining, samt mat og taxi.

Klager krever refusjon av totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thomas Cook Airlines har bekreftet at hjemreisen ble 44 timer og 35 minutter forsinket.

Forsinkelsen skyldtes en uforutsett omstendighet ettersom DK1511 ikke kunne lande på Rhodos, men ble beordret til å lande i Dalaman, Tyrkia av ATC - gresk Air Traffic Control. Forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått situasjon grunnet tekniske problemer på flyplassen som Thomas Cook hverken kunne ha forutsett eller unngått og som skyldtes

forhold som lå utenfor Thomas Cooks kontroll. For å minimere forsinkelsen, valgte Thomas Cook Airlines å innsette et ekstra fly for å transportere passasjerene hjem til Bergen. Passasjerene ble fløyet til Arlanda med DK9007 den 31.07.2018. Deretter fløy de fra Arlanda til Bergen med DK9480 og ankom Bergen kl. 00:15 den 01.08.2018.

Thomas Cook anfører at en IT-feil på system som flyplassen trenger for å operere som normalt, er en ekstraordinær omstendighet som reisearrangøren eller flyselskapet ikke kan heftes for - force majeure. Forsinkelsen kan dokumenteres som ekstraordinært, og klager er derfor ikke berettiget kompensasjon i henhold til pakkereiseloven eller EU-forordning 261/2004.

Ving har utbetalt kr. 1.000 pr. person for manglende hotellrom på natten da forsinkelsen skjedde natt til 30.07. Deretter valgte Ving å betale ut kr. 1.500 pr person for forsinkelsen, totalt kr. 2.500 pr person.

Ving har tilbudt klager dekning av ekstra utgifter til kr. 1.665, alternativt et gavekort på kr. 2.665. Dette tilbudet har klager ikke svart tilbake på til Ving.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines Scandinavia.

Nemnda bemerker

Saken er en i en rekke saker vedrørende forsinkede avganger fra Rhodos. Klageren har i denne saken ikke krevd EU-kompensasjon, som man i et tilfelle som det foreliggende ikke har krav på, men har krevd utgiftsdekning i forbindelse med forsinkelsen.

Forsinkelsen var på 44 timer og 35 minutter.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Forsinkelse på hjemveien av den lengden som det er tale om her, er et avvik fra det avtalte og utgjør etter nemndas vurdering en mangel ved pakkereisen.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til avviket.

Nemnda har, i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2. f V analogisk for hjemreise, jfr. Forsinkelsen er i dette tilfelle så lang at den er å regne som en mangel, selv med fordoblede frister, idet den overstiger 24 timer. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr. 1.000.

Arrangøren har et omsorgsansvar for passasjerene. Det fremgår av EU-forordningens artikkel 9. Det er utbetalt kr. 2.500 per person for manglende hotell etc. på Rhodos den første natten. Forsinkelsen var i dette tilfellet på nesten to døgn. Klageren har da etter nemndas syn krav på å få dekket hotellrom som det fremgår at han disponerte fra kl. 14.00 og frem til bussavgang kl. 21.30 den 30. juli.

Klageren ble omrutet til Stockholm på tilbakereisen. Han ankom Stockholm på morgensiden 31. juli og fikk ikke billett videre til Bergen før kl. 23.00. Uansett opprinnelig årsak til forsinkelsen har arrangøren fortsatt et omsorgsansvar for passasjerene i medhold av EU-forordning 261/2001 artikkel 9. Dette er etter nemndas syn ikke overholdt.

Det er vedlagt en rekke kvitteringer både fra Rhodos og Stockholm. Kvitteringene fra Stockholm gjelder så vidt nemnda kan se mat og taxiutgifter. Kvitteringene burde ha vært summert av klageren og burde ha vært kommentert av arrangøren. Det er imidlertid ikke gjort.

Utleggene beløper seg til ca. NOK 2.250 og gjelder hotellrom på Rhodos samt forpleiningsutgifter. Nemnda anbefaler at arrangøren utbetaler dette beløpet.

For ordens skyld bemerkes at nemnda ikke kan se at noen del av det beløpet som allerede er utbetalt skal gå til fradrag. Dels representerer det erstatning for manglende hotellrom den første natten, og dels representerer det prisavslag etter pakkereiseforskriften for mangler ved pakkereisen.

Klagerens tilleggskrav om kompensasjon ut over kr. 2.500 per passasjer, mangler slik nemnda ser det rettsgrunnlag. Nemnda kan ikke anbefale at kravet gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt inntil kr. 2.250 til dekning av dokumenterte utgifter.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)