

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig service om bord da flyvningen ble endret til et annet flyselskap.

### Dato

07.03.2019

### Saksnummer

2018-03783

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

Olympic Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Protaraz Plaza, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 14.09.2018 - 22.09.2018. Totalpris kr. 9.354.

Dagen før avreise ble klager informert om at besetningen om bord var syke og at de ble erstattet. TUI Norge AS byttet fra flyselskapet TUIfly Nordic til Olympic Air.

Det var veldig dårlig standard på flyet og kabinpersonalet. Videre ristet flyet mye under landing. Det var ikke aircondition, noe som førte til at det var veldig varmt om bord. Klager fikk ikke mat før det hadde gått ca. tre timer og de ryddet ikke bort etter serveringen før rett før landing.

Drikkevognen kom rett før landing og de tok ikke kort om bord, kun euro. Dette hadde klager ikke fått beskjed om. De forhåndsbestilte tollfrie varene ble ikke utlevert. Flyet ble forsinket begge veier.

Klager krever et prisavslag på kr. 2.000 per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av sykdom blant besetningen om bord ble det satt inn en annen flytype og annet kabinpersonale. Dette ble gjort for å unngå en lengre flyforsinkelse.

SMS sent passasjerene dagen før avreisen:

"På grunn av sykdom hos kabinpersonale på TUIfly Nordic kommer flyreisen fra Oslo til Kypros i morgen den 14. september til å bli gjennomført av flyselskapet Olympic Air. Avgangstiden er følgelig endret til kl. 06.45 og innsjekkingen stenger kl. 05:00".

Forsinkelsen på utreisen ble på 1 time og 19 minutter.

Følgende SMS ble sendt passasjerene før avreise på hjemreisen:

"Din resa från LCA till OSL med BLX374, 22/9 är subchartrad med Olympus Airways. Planerad avgång är 00:05. Med anledning av flygplans byte har vi dessvärre inte möjlighet att leverera förbeställd duty free".

Forsinkelsen på hjemreisen ble 1 time og 16 minutter.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr. 600 eller et reisegavekort på kr. 1.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerkar**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Partene er enige om hendelsesforløpet. På grunn av sykdom blant flybesetningen ble leverandøren av flyreisen byttet ut med et annet selskap. Etter klagerens syn førte dette til en svært mangelfull leveranse. Det vises til klagerens beskrivelse.

Nemnda finner etter dette at det som ble levert led av mangler. Transport tur/retur reisedestinasjonen er en viktig del av leveransen. Flyet ble forsinket begge veier, men forsinkelsene var ikke av en varighet som får erstatningsrettslige konsekvenser. Det gjør imidlertid sitt til at totalopplevelsen blir ytterligere forringet.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 1.400.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at at klageren gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 1.400.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)