

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon og kompensasjon pga. at det var beregnet for kort tid mellom flybytte, noe som førte til at klager ikke rakk videre forbindelse.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

138/15P

Tjenesteyter

Lowcostholidaysno

Saken gjelder:

Krav om refusjon og kompensasjon pga. at det var beregnet for kort tid mellom flybytte, noe som førte til at klager ikke rakk videre forbindelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise til Tenerife med fly fra Norwegian Oslo - Tenerife og Tenerife - London - Oslo i perioden 22.03.15 - 01.04.15.

Flytidene ble endret av Norwegian og Lowcostholidays ble varslet via e-post den 10.03.15. Klager fikk tilsendt bekreftelse med nye flytider. Endringen innebar at flyavgang London Gatwick - Oslo Lufthavn 01.04.15 ble endret fra kl. 20.30 til kl. 18.40.

Flyet fra Tenerife skulle ankomme Gatwick kl. 18.35 og aktuell ankomsttid ble kl. 18.30. Det var ikke lagt inn nok tid til å rekke å rekke flyet videre til Oslo da gaten var langt fra ankomststedet. Klager kom ikke med Norwegians fly DY2808.

Fra klagers side ble det tolket som uproblematisk når et reiseselskap foretar slike endringer og har forpliktelser til å sørge for rask overgang ved gjennomgående reiser. Klager påpeker at selv om de ble varslet om disse endringene, er reisen fortsatt definert som gjennomgående og selskapet har økonomisk ansvar da klager ikke kom tidsnok til neste flyavgang. Hele turen ble levert av Norwegian.

Klagers bagasje ble først levert 3 dager etter hjemkomst.

Av innsjekkingspersonalet ved skranken med Nowegians logo ble klager henvist til Service Centre Gatwick. Norwegian har ingen egen representant på Gatwick og hadde inngått avtale med Service Centre. Det hang også en Norwegian logo bak skranken på Service Centre.

Klager ønsket å fly med Norwegian eller et annet fly fra Gatwick neste dag for å slippe å ta seg til Heathrow med to barn så sent på kvelden for deretter å stå i kø for å finne overnatting. Men det var det ikke plass til 4 personer på Nowegians fly eller på noe annet fly fra Gatwick

neste dag. Følgelig fant Service Centre Gatwick en flyløsning med British Airways fra Heathrow og klager valgte de rimeligste flybillettene til Norge til en pris av £ 1.096.44.

I tillegg til flybillettene fikk klager en utgift til transport Gatwick - Heathrow £ 72.60 og overnatting på Heathrow Crowne Plaza Hotel £ 263.

Detaljene omkring ansvarsområdet og forpliktelser mellom Lowcostholidays og Norwegian er ukjent for klager. Refusjonskravet har blitt sendt til Lowcostholidays som er selskapet klager inngikk avtale med.

Klager krever full refusjon av de ekstra utgiftene de ble påført, totalt £ 1.432,04. Dessuten krever de en kompensasjon for forsinkelsen på mer enn 12 timer, fastsatt etter EU-reglene, totalt 1.000 euro for 4 billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lowcostholidays har i det vesentlige anført:

Lowcostholidays.no videreformidlet tidsendringen som de fikk fra Norwegian videre til klager og klager aksepterte denne.

Lowcostholidays.no beklager at tiden mellom klager landet i London og fly videre ikke var tilstrekkelig.

Lowcostholidays.no forstår at klager ville reise hjem så snart som mulig, men de kan ikke se at de forsøkte å kontakte dem vedrørende problemet med flyet. Dersom Lowcostholidays.no hadde blitt kontaktet, ville de forsøkt å bestille et fly fra Gatwick neste dag og tilbudt hotell. Klager valgte å ikke kontakte Lowcostholidays.no, men reiste direkte til Heathrow og bestilte hotellrom der og flybilletter til £ 1096.44.

I en slik situasjon, burde klager ha funnet akseptable løsninger som å bli på Gatwick og lowcostholidays.no kunne ha bestilt hotell og fly uten ekstra kostnad. Norwegian ville ha gitt klager nye flybilletter om lowcostholidays.no hadde blitt kontaktet.

På bakgrunn av ovennevnte, går de ikke med på å tilbakebetale beløpet for de nye flybillettene, transporten eller hotellkostnaden på Heathrow. Lowcostholidays har tilbudt å refundere flybilletten som klager ikke fikk benyttet, med kr 3.548.94 og prisen som et hotellrom på Crowne Plaza, Gatwick ville ha kostet, £ 100.00, ca. kr 1.285.52, totalt kr 4.834.46. Dette er det de ville ha refundert dersom klager hadde kontaktet lowcostholidays.no mens de var på flyplassen i London.

Ettersom denne saken ikke dreier seg om et fly som var forsinket, vil ikke EU-reglene komme til anvendelse og lowcostholidays.no kan dessverre ikke tilby noen kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Lowcostholidays.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har funnet saken vanskelig. Den reisen som i utgangspunktet var booket, ga klageren tilstrekkelig transittid mellom landing på Gatwick og avgang til Oslo. Begge flyvninger var operert av Norwegian. Reisen var dessuten bestilt som en pakkereise, hvor arrangøren er ansvarlig for at tilslutningsbillettene har tilstrekkelige tidsmarginer. Den første feilen er da begått at Lowcostholidays, som uten å vurdere hva ruteendringen ville ha å si for klageren, kun sendte informasjon om ruteendringen uten å vurdere om reisen lot seg gjennomføre.

Den andre feilen er etter nemndas syn begått av klageren, som unnlot å kontakte arrangøren av pakkereisen da det viste seg at tidsmarginen mellom avgangene ikke holdt. Pakketuren var ikke arrangert av Norwegian, men av Lowcostholiday. Dette medførte at arrangøren ikke ble gitt anledning til å finne frem til det rimeligste alternativet som kunne godtas av begge parter.

Etter en samlet vurdering har pakkereisenemnda kommet til at den dominerende feilen er begått av Lowcostholiday. Det vises til en udatert oppsummering med reiseopplysninger for de fire reisende med bestillingsreferanse 6981493. Der har arrangøren oppgitt som inngående flyinformasjon at flyet fra Tenerife lander kl. 18.35 og at utgående forbindelse til Oslo tar av kl. 18.40.

Som reisearrangør er man ansvarlig for at den reisen man har arrangert for sine kunder lar seg gjennomføre. Det er ikke tilfelle her. Gatene lukker i god tid før avgang, og var da lukket allerede før flyet fra Tenerife landet på Gatwick.

Nemnda finner da at klageren har krav på å få dekket sine merutgifter. Disse er totalt oppgitt til Britiske pund 1.432,04. Utreignet etter Norges Banks historiske kursliste for 1. april 2015 utgjør beløpet NOK 17.155,83.

Dårlig planlegging fra reisearrangørens side gir ikke krav på erstatning etter regelverket i EU-forordning 261/2004. Forsinket bagasje er en forsikringssak.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får dekket sine utgifter med NOK 17.155,83.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.