

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter ved flyforsinkelse.

### Dato

10.11.2016

### Saksnummer

12/16P

### Tjenesteyter

Ticket

### Saken gjelder:

Krav om dekning av merutgifter ved flyforsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering på Hotel Novotel Lisboa, i Lisboa i perioden 04.10.15 - 08.10.15.

Klagers reise ble utsatt et døgn, fra 04.10 kl. 17.15 til 05.10 kl. 17.15. pga. tåke i Amsterdam. Klager fikk hjelp av personale på Vigra med gratis overnatting og mat i løpet av forsinkelsen. Klager ble informert om endringen per e-post fra KLM den 4. oktober kl. 15.02.

Klager skriver at han aksepterte et tilbud om utsatt tur med KLM - med senere retur til Vigra enn opprinnelig planlagt, mot å få dekket sine merutgifter.

Ticket informerte klager at de ikke var ansvarlige for klagers reise og at klager selv måtte ta kontakt direkte med KLM.

En representant fra KLM har vært i kontakt med klager per telefon og informert om at flyselskapet ville kompensere for merutgiftene tur/retur hotellet, parkering og overnatting ved sen retur, totalt kr 1.000. Dette er i samsvar med klagers fremsatte krav. Men KLM dekker ikke 135 euro for den ekstra hotellovernattingen i Lisboa fordi klager valgte å bli en ekstra natt på hotellet. KLMs representant informerte klager om at de måtte ta dette opp med sitt forsikringsselskap.

Klager krever å få dekket 135 euro for en ekstra overnatting på Novotel Lisboa fra 08. - 09.10.15.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket ønsker å presisere følgende:

\* Avreisen ble utsatt ett døgn pga. dårlige værforhold i Amsterdam. Flyselskapet dekket da nødvendige kostnader som hotellovernatting og mat.

\* Klagers ordinære hjemreise den 8. oktober 2015 avgikk som planlagt etter rutetabellen. Klager valgte selv å endre til hjemreise til 9. oktober 2015.

\* Klager har selv endret billetten gjennom KLM. Ticket har ikke godkjent at klager skal få dekket merkostnader som han ble påført som følge av den frivillige endringen av returreisen. Ticket har henvist klager direkte til flyselskapet for å søke om dekning av ekstra utgifter og viser til sine reisevilkår hvor følgende fremgår:

«Force majeure, dvs. nødstilfeller, slik som naturkatastrofer, krig, streik o.l. anses å være utenfor både Tickets og reisearrangøren/flyselskapets kontroll. Vi kan derfor ikke holdes økonomisk ansvarlig for utlegg eller konsekvenser dette måtte medføre. Ticket opptrer som formidler av reiser og påtar seg intet ansvar for kostnader og tap som følge av egen initierte utgifter uten forhåndsgodkjennelse fra Ticket. Ticket kan ikke holdes ansvarlig for indirekte tap, konsekvenstap, som kunden måtte bli påført som følge av feil, kanselleringer eller forsinkelser. »

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

### **Nemnda bemerker:**

Det fremgår av Tickets svar til klager at selskapet ikke anser at den virksomheten selskapet driver faller inn under pakkereiseloven. Kunden henvises derfor til å ta kontakt med flyselskapet KLM, som underleverandør av flyreisen.

Det er etter nemnda vurdering ikke tvilsomt at den type sammensatt produkt som i dette tilfellet ble solgt av Ticket faller inn under pakkereiselovens område. I pakkereiseloven § 1-1 - Anvendelsesområde, heter det:

Loven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise.

Pakkereiseloven § 1-2 omhandler lovens ufravikelighet, det vil si at den ikke kan fravikes til skade for kunden.

Pakkereiseloven § 2-1 definerer pakkereise:

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inkluderer minst to av følgende elementer

Nemnda finner det ikke tvilsomt at Ticket har solgt et sammensatt produkt. Det vises blant annet til informasjon om ordre nr. 2269853 hvor det fremgår at betaling for flyreisen og hotelloppholdet ble fakturert samlet med kr 12.395. Ticket var derfor i utgangspunktet rette adressat for klagen også hva gjelder flyforsinkelsen. Ticket er i et slikt tilfelle henvist til eventuelt å søke regress hos flyselskapet. Pakkereiseloven er ufravikelig, se henvisningen ovenfor, hvilket vil si at det ikke er adgang til å avtale dårligere vilkår for forbrukeren enn de vilkår som følger av pakkereiseloven.

En forsinkelse på 24 timer utgjør et avvik fra det avtalte. Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til endringen. Det vises videre til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2. f)V. Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider regnes som en mangel når oppholdet på reisemålet forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn. Hvis forsinkelsen skyldes eksepsjonelle værforhold, som i denne saken, fordobles fristen. Fordobling av fristen endrer ikke erstatningsspørsmålet her, da forsinkelsen var på 24 timer.

Klageren har etter dette krav på et forholdsmessig prisavslag. Etter det som er opplyst kostet reisen kr 12.395. Det gir en døgnpris på kr 3.098,75, inkludert flyreisen tur/retur. Flyreisen greide klageren selv å endre. Han krever et prisavslag på 135 euro, hvilket dekker hotellomkostninger i Lisboa. Han i tillegg krevd erstatning for parkeringsutgifter, tur/returutgifter Vigra samt en privat overnatting. De siste postene er ikke dokumentert, men er så vidt nemnda skjønner dekket av KLM.

Etter dette finner nemnda at Ticket bør erstatte hotellutgiftene i Lisboa med 135 euro.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren utbetales en erstatning på 135 euro.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*