

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon og nye flybilletter grunnet kansellering.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-02329

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise fra Bergen til Gdansk tur/retur med rutefly fra Wizz Air for fire personer i perioden 19.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 14 025 kroner.

Klagers opprinnelige hjemreise var fredag den 22.07.2022 kl. 20:30 med W6 1745 fra Gdansk til Bergen. Klager skriver at det ble gitt beskjed om kansellering den 22.07.2022 kl. 22:06. Wiss Air sørget for at klager fikk plass på et fly fra Gdansk til Oslo lørdag 23.07.2022 da Wiss Air ikke hadde direktefly fra Gdansk til Bergen senere i uken. Wiss Air dekket overnatting i Gdansk, men ikke transport til hotellet og tilbake til flyplassen. Klager måtte selv sørge for nye flybilletter fra Oslo til Bergen.

Den nøyaktige årsaken til kanselleringen har klager ikke fått beskjed om, men en av de ansatte hadde informert om at det var problemer med besetningen på flyet. Klager skriver at Wiss Air har informert om at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet utenfor deres kontroll.

Klager har lagt ved kvittering som gjelder taxi frem og tilbake fra flyplassen til hotellet i Gdansk på 217 kroner, mat i Oslo den påfølgende dagen på 130 kroner og flybillett fra Oslo til Bergen på 1 928 kroner. Dette gjelder imidlertid kun for en person da de andre reisende hadde tilsvarende utgifter.

Klager skriver at de ikke finleste informasjonen på billetten da de ble informert om at flyet var kansellert sent fredag kveld. De googlet Solfaktor, noe klager mener det var naturlig å gjøre i en stressende situasjon, og leste seg frem til at Solfaktor var stengt i helgene. Klager mener at telefonnummeret som var oppgitt på Google ikke ville ha fungert natt til lørdag i og med at det stod på Google at Solfaktor var stengt.

Klagers krav: Kompensasjon for forsinkelsen og erstatning for ekstra kostnader til kjøp av nye flybilletter og andre tilknyttede kostnader.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solfaktor anfører at klager har en plikt til å informere Solfaktor og gi de en sjanse til å avhjelpe da det er reisearrangørens plikt å avhjelpe når en mangel oppstår rundt en pakkereise.

På klagers bestillingsbekreftelse og detaljer om reisen som klager mottok 16.07.2022 fremgikk følgende:

"Dersom du, mot formodning, finner mangler eller uregelmessigheter på reisen i henhold til din bestilling, ber vi deg om å kontakte Solfaktor omgående på info@solfaktor.no eller tlf. 239 60 873. Ringer du utenfor våre åpningstider bes du vennligst legge igjen en beskjed på telefonsvareren, som vil bli sjekket jevnlig. Dersom du ikke kontakter oss omgående mister du retten til evt. kompensasjon."

Solfaktor har anført at de har telefonvakter i helgene. I høysesongen 2022 har de hatt to medarbeidere som har arbeidet fra ca. 08:00 til midnatt hver helg med å sjekke beskjeder per e-post og på telefonsvareren. De kan kontakte sine kolleger i produksjonsavdelingen dersom det er behov for hjelp ovenfor leverandører eller hotell som de ikke selv kan løse.

Solfaktor har anført at klager selv bestilte nye flybilletter, uten å kontakte Solfaktor, og klager derfor må bære risikoen for merutgiftene. Solfaktor mener klager selv må søke om refusjon for sine utlegg og en eventuell standarderstatning hos flyselskapet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise fra Bergen til Gdansk tur/retur med rutefly fra Wizz Air for fire personer i perioden 19.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 14 025 kroner.

Klagers opprinnelige hjemreise var fredag den 22.07.2022 kl. 20:30 med W6 1745 fra Gdansk til Bergen. Klager skriver at det ble gitt beskjed om kansellering den 22.07.2022 kl. 22:06. Wizz Air sørget for at klager fikk plass på et fly fra Gdansk til Oslo lørdag 23.07.2022 da Wizz Air ikke hadde direktefly fra Gdansk til Bergen senere i uken. Wizz Air dekket overnatting i Gdansk, men ikke transport til hotellet og tilbake til flyplassen. Klager måtte selv sørge for nye flybilletter fra Oslo til Bergen.

Klager har fremmet krav om refusjon av taxi frem og tilbake fra flyplassen til hotellet i Gdansk på 217 kroner, mat i Oslo den påfølgende dagen på 130 kroner og flybillett fra

Oslo til Bergen på 1 928 kroner. Dette gjelder imidlertid kun for en person da de andre reisende hadde tilsvarende utgifter.

Når flyreisen til klager ble kansellert, er det naturlig at tjenesteyter utbetaler klagers utgifter med flytransport til Bergen og deretter fremmer regresskrav ovenfor flyselskapet. Selv om Solfaktor hadde informert om at de reisende kunne legge igjen en telefonbeskjed jevnlig etter normal stengt tid, er det ikke rart at klager ikke tok kontakt all den tid det stod på nettsiden at selskapet hadde stengt. I denne sammenheng har dette uansett mindre betydning da nemnda mener at Solfaktor bør utbetale klagers utgifter til flybilletter fra Oslo til Bergen. Nemnda anbefaler at Solfaktor utbetaler klagers utgifter til taxi, mat og flyreise slik som krevet. Solfaktor kan kreve refusjon fra flyselskapet.

Dersom de andre reisende i reisefølget har samme type krav og sak, anbefales det at reisebyrået behandler disse likt.

Nemnda bemerker for øvrig at klager kan søke om standardkompensasjon fra flyselskapet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)