

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet lang busstransport til hotellet og forsinkelse.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2019-04793

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med begrenset havutsikt og all inclusive på Hotel Blue Diamond, Alanya, Tyrkia i perioden 29.09.2019 - 07.10.2019. Totalpris 13 930 kroner.

Flyreisen ble forsinket 29 timer i etterkant av Konkursen i Thomas Cook Airlines Scandinavia. Opprinnelig skulle ankomst på hotellet vært ca. kl. 02.00 - 02.30 på natten. Grunnet forsinkelse og lang transfer ankom klager først på hotellet kl. 09:00 på morgenen.

Klager fikk ikke de forhåndsbestilte setene ved hjemreisen.

Klagers krav: En høyere kompensasjon enn en dagsandel, da reisen gjennom natten og morgenen også ødela dag 2 av ferien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Busstransport og flyforsinkelse er to separate forhold, og transport til hotellet skal ikke ses på som en del av flyforsinkelsen.

Ving gjør nemnda oppmerksom på at klager har skrevet at faktisk ankomsttid var kl. 09:00 den 01.10.2019. Dette stemmer ikke da flyet landet kl. 04:11. Klager har informert Ving om at dette var ankomsttid til hotellet.

Ved landing på Antalya flyplass kl. 04:11 kan det ta tid før bagasjen kommer. I henhold til logg fra reisemålet kom første gjest ut av terminalen kl. 04:50 og den aktuelle transferbussen som klager ble med på kjørte fra flyplassen kl. 05:26. Klager skulle til Oba

utenfor Alanya, en transfertid som Ving informerer kan ta 2.5 - 3.5 timer avhengig av trafikk og antall hotellstopp. Når bussturen er av denne varigheten, gjør også bussen et stopp på veien slik at det er mulighet for toalettbesøk og kjøpe noe mat og drikke. Se informasjonen under beliggenhet og transport på Ving sin hjemmeside. <https://www.ving.no/tyrkia/antalya-området/alanya/blue-diamond?push=locationAndTransfer>

Klager har skrevet at de ankom hotellet kl. 09:00, 3,5 timer etter bussen kjørte fra flyplassen. Ving kan ikke se at det foreligger avvik i forhold til den informasjonen som fremgår av deres nettsider.

Forsinkelsen var på totalt 29 timer og 09 minutter. Forsinkelsen skyldtes konkursen hos Vings eier, Thomas Cook Groups Plc i England 23. september. I situasjonen som fulgte oppstod operasjonelle utfordringer for Thomas Cook Airlines Scandinavia med hensyn til lisenser og avtaler.

Ving løser saker i henhold til pakkereiseloven. Ved reiser på 5-8 døgn vil det bli utgitt kompensasjon om forsinkelsen er mer enn 8 timer, en dagsandel av reisens pris. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. (Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.4f.IV). En konkurs av Vings eier Thomas Cook Group PLC ser Ving på som en ekstraordinær hendelse. På Vings nettsider under informasjon om flyforsinkelser skriver de: «Dersom forsinkelsen er på over 24 timer kan kompensasjonen bli høyere.» Ving teller da nye 8 timer fra 24 timers markøren slik at man da blir berettiget for 2 dagsandeler etter 32 timer.

Ving har tilbudt klager refusjon av 290 kroner eller et Ving-gavekort på 700 kroner som kompensasjon for at de ikke fikk de forhåndsbestilte setene ved hjemreisen.

Klager har fått utbetalt en dagsandel av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klager har fremmet krav om erstatning begrunnet i forsinkelse.

Når det gjelder flyforsinkelsen fremgår det av vedlagt forsinkelsesmelding at forsinkelsen var på totalt 29 timer og 09 minutter. Forsinkelsen skyldtes konkursen hos Vings eier, Thomas Cook Groups Plc i England den 23. september 2019. I situasjonen som fulgte oppstod operasjonelle utfordringer for Thomas Cook Airlines Scandinavia med hensyn til lisenser og avtaler.

Etter de alminnelige vilkår for pakkereise punkt 8.4 bokstav f følger det at ved reiser på 5-8 døgn vil det bli utgitt kompensasjon om forsinkelsen er mer enn 8 timer,

en dagsandel av reisens pris. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. Etter nemndas vurdering er en konkurs hos Vings eier Thomas Cook utenfor Ving sin kontroll og vil være av en slik ekstraordinær karakter. Av Ving sine reisevilkår som fremgår på Vings nettsider vil forsinkelse over 24 timer gi høyere kompensasjon. Ving utbetaler normalt 2 dagsandeler i erstatning etter forsinkelse på 32 timer.

Pakkereiseloven § 34 regulerer situasjonen når vilkårene for erstatning og/eller prisavslag samtidig er oppfylt på flere rettslige grunnlag. Den reisende har rett til å fremsette krav etter pakkereiseloven og annen lovgivning samtidig, jfr. Prop.54 L (2017 - 2018) side 121 annen spalte nederst. Ettersom transportøren i dette tilfellet er konkurs, vil det være vanskelig for klager å nå frem med sitt krav om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jfr. art. 7 jfr. art. 5. Kravet må eventuell rettes direkte mot konkursboet i Storbritannia.

Klager har fremsatt krav om erstatning på 2 036 kroner som tilsvarer ytterligere en dagsandel, samt utlegg for setebestilling på 290 kroner. Klager har tidligere fått utbetalt en dagsandel pålydende 1 746 kroner fra Ving. Ving har videre tilbudt klager å få refundert 290 kroner for forhåndsbestilte plasser eventuelt et gavekort på 700 kroner.

Det fremkommer at planlagt ankomsttid skulle være 02:30 på natten, mens den reelle ankomsttiden ble 04.11. Transferbussen gikk fra flyplassen kl. 05:26. Klager skulle til Oba utenfor Alanya, som Ving i sine opplysninger antar ligger på en transfertid mellom 2.5 - 3.5 timer avhengig av trafikk og antall hotellstopp. Klager har skrevet at de ankom hotellet kl. 09:00 dvs. 3,5 timer etter at bussen kjørte fra flyplassen. Ving har utbetalt en dagsandel basert på de alminnelige vilkår i punkt 8.4 bokstav f.

Slik nemnda vurderer saken utgjør ikke forholdet et avvik fra det avtalte. Det vises til at Ving i sine opplysninger har angitt en transfertid på 2,5 til 3,5 time, som innebærer at selv om klager hadde ankommet 02:30 som opprinnelig planlagt, ville han ikke vært på hotellet før kl. 08.15 uansett med dette slingringsmonnet. Samtidig har nemnda forståelse for at det er krevende å reise gjennom natten på denne måten.

Den allerede utbetalte dagsandelen skal kompensere for tapet av en dag av reisen. Nemnda mener at Ving bør utbetale ytterligere en halv dagsandel tilsvarende 873 kroner for de ulemper en slik forsinkelse innebærer. Ving må tillegg refundere 290 kroner for forhåndsbestilte seter som klager ikke fikk. Utover dette anbefales ikke ytterligere erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)