

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinket endring av flyselskap, bagasje og transfer.

### Dato

28.11.2019

### Saksnummer

2019-03363

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne, et barn og et spedbarn med innkvartering i en ettromsleilighet på Hotel Sea Club, Alcudia, Mallorca i perioden 25.06.2019 - 02.07.2019. Totalpris 29 407 kroner.

Ved ankomst Mallorca manglet klager en koffert som bla. inneholdt barnemat og bleier. Denne ble først levert på hotellet neste dag. Da de kom ut av ankomsthallen, hadde transferbussen til hotellet kjørt. Klager måtte ta taxi uten tilstrekkelig sikring av barna på ti måneder og tre år.

Klager var ikke fornøyd med at flyvningen ble endret fra Thomas Cook til Wamos Air. Klager var ikke fornøyd med servering av mat og drikke og anfører at de burde tatt med matpakke. Den dårlige starten og unødvendig lange avslutningen på reisen, bidro til unødig stress og at en del forventninger ikke ble oppfylt.

Klager har fått refundert taxiutgiftene.

Klagers krav beløper seg til 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinket bagasje er utenfor Vings kontroll. Dersom bagasjen ikke kommer med flyet, brukes en del tid inne i ankomsthallen for å gjøre rapport.

Mange av Vings reisende bestiller transport uten å benytte seg av denne. Kunder kan endre mening og ønsker heller å ta en taxi. Dersom det virker som om alle har kommet ut fra ankomsthallen og bussene er fylt opp, får bussjåførene klarsignal fra guidene

og kjører til hotellene. Ving mener det er bedre å la bussen kjøre og deretter finne en ny løsning for de som eventuelt er forsinket, istedenfor å la en buss med over 40 passasjerer vente på noen Ving ikke er sikre på om har valgt en annen transportløsning. Ving står for alternativ transport dersom bagasjen er forsinket eller av andre grunner blir forsinket ut til bussen.

Klager ble bedt om å ta en taxi. Ving har refundert kostnadene. Klager er misfornøyd med at taxien ikke hadde barnestoler til barna. Ving kan ikke se dette som en mangel, da transferbussene ikke er utstyrt med barneseter. Barn under to år sitter på foreldrenes fang i Ving sine busser og har ikke eget sete. Dersom man ønsker barnesete, må dette tas med hjemmefra.

Klagers bagasje var forsvunnet i litt over 24 timer. Klagers koffert kom til rette den 26.06.2019, dagen etter ankomst og det ble utbetalt 100 euro fra Ving for ulempen med dette og for å dekke kjøp av nødvendige artikler.

Av og til må Vings fly på service for å opprettholde flysikkerheten. Service kan være planlagt eller skjer uventet som følge av en uforutsett hendelse. Ofte går undersøkning og reparasjon av fly relativt raskt og de kan settes i trafikk igjen, men av og til tar det lenger tid enn planlagt å ordne.

To av Thomas Cook Airlines sine fly har vært på service og dette tok lenger tid enn planlagt. Årsaken var at den planlagte servicen som skulle skje på Filippinene ble avbrutt av et plutselig jordskjelv. Ødeleggelsene på hanggarden måtte repareres og dette førte til forsinkelser i servicen for mange flyselskaper inkludert Thomas Cook Airlines. For å kunne opprettholde flytrafikken ble det satt inn erstatningsfly. I høysesong er det vanskelig å få tak i ekstra fly da det er mange selskaper som behøver forsterkning samtidig. De innleide selskapene vil til enhver tid tilfredsstille alle tekniske og sikkerhetsmessige krav. Situasjonen berørte Vings daglige avganger til og fra flere reisemål i en fireukers periode.

Det spanske flyselskapet Wamos Air fløy disse strekningene som erstatningsfly. Thomas Cook Airlines hadde skandinavisktalende personale om bord for blant annet å ta betalt for taxfree varer og svare på spørsmål eller øvrige henvendelser. Thomas Cooks personale hadde ikke tillatelse til å arbeide om bord. Service som å dele ut mat og drikke ble gjennomført av de spanske flyvertinnene fra Wamos Air. Klager var ikke fornøyd med maten/matservicen om bord og har derfor tilbudt klager å refundere 525 kroner tur/retur.

Ving sendte ut brev til sine kunder på grunn av endringen. Klager fikk refundert 250 kroner pr. person pr. vei (over to år) på bakgrunn av flybytte. Normalt gis det ikke kompensasjon ved et flybytte, men Ving har denne gangen valgt å gjøre dette på bakgrunn av at alle aspekter av originalt tilbud ikke kunne tilbys. Det var ikke underholdningssystem ombord og setefordelingen på flyet var annerledes.

Ving har tilbudt klager å tilbakebetale maten om bord 525 kroner eller et gavekort på 1 000 kroner. Videre har klager fått refundert følgende: 75 euro for taxi til hotellet, 100 euro for forsvunnet bagasje mer enn 24 timer, 1 500 kroner for ulempen med bytte av flyselskap tur retur, tilsvarende 250 kroner for tre personer over to år.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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. Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Klager har fremmet prisavslag grunnet bytte av fly som innebar dårligere service. Arrangøren måtte bytte fly fra Thomas Cook til Wamos Air grunnet service på flyene og forsinkelsen av servicen knytter seg til et jordskjelv. Dette medførte at arrangørens daglige avganger ble rammet i en periode på fire uker, hvor arrangøren måtte hente inn ekstra fly fra Wamos air. Skandinavisktalende personale hadde ikke adgang til å arbeide på flyet, men var tilstede for betaling av taxfreevarer og besvare spørsmål fra de reisende. Underholdningstilbudet på flyet var dårligere enn på arrangørens opprinnelige fly. På bakgrunn av forholdene har arrangøren tilbudt klager 1500 kroner for ulempen med flyet samt tilbakebetaling av 525 kroner for mat om bord. Dette vurderer nemnda som rimelig gitt den situasjon som oppstod.

Klagers bagasje ble også forsinket, men ble funnet og tilbakelevert klager dagen etter ankomst. Klager har blitt tilbudt 100 euro for den tid familien ikke hadde tilgang til sin bagasje.

På grunn av forsinkelse med bagasjen dro shuttlebussen som klager hadde bestilt. Klager måtte da ta taxi til hotellet. Taxien hadde ikke barneseter. Arrangør har refundert klagers kostnader ved taxi. Nemnda kan ikke se at manglende barneseter utgjør et avvik fra avtalen all den tid heller ikke shuttlebussen hadde barnesete og dette må medbringes særskilt av de reisende.

Slik nemnda vurderer saken er det ikke grunnlag for at arrangør betaler ytterligere enn det som allerede er tilbudt.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)