

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager krever standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

26.05.2020

Saksnummer

2019-03784

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et familierom på Hotel Aquila Rithymna Beach, Rethymnon, Kreta i perioden 11.07.2019 - 18.07.2019. Totalpris 48 387 kroner.

Hjemreisen skulle gå fra Chania kl. 13:25 til Oslo med ankomst kl. 16:30 den 18. juli 2019 med NVR258. Flyvningen ble kansellert og klager ble booket om til ny avgang samme kveld kl 21.52 Chania – Oslo via Stockholm, med ankomst Oslo 19. juli kl. 08:35. Denne løsningen ønsket ikke klager for sin familie med tre små barn. Familien hadde på det tidspunktet allerede hatt en lang dag, uten mulighet til ordentlig mat eller søvn for sine barn. Klager ba om å bli booket om til neste dag, men fikk avslag. Klager booket selv sin familie med Norwegian den 20. juli kl. 21:20.

Klager krever totalt 36 636,75 kroner og inkluderer standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Novairs rute NVR258 ble forsinket pga. en teknisk feil. Klager ble tilbudt å reise via Stockholm, med hotellovernatting på Arlanda, og videre til Oslo neste morgen. Avgang fra Chania var kl. 22.00 18.7 med ankomst Arlanda kl. 00.55. Videre fra Arlanda kl. 07.35 med ankomst Oslo kl. 08.35. Til informasjon er forsinkelsesbeviset klager har mottatt dessverre feil, og ikke relevant i denne saken.

Klager mente at denne reisen ble for slitsom og valgte å kjøpe egne billetter fra Kreta til Oslo med Norwegian. Disse kostet totalt 13 706 kroner og Apollo har refundert dette

beløpet. Videre har Apollo refundert 53 euro for taxi til flyplassen i Chania, og parkering på Oslo Lufthavn med kr 880. Total refusjon 15 102 kroner.

Klager har videre krevd erstatning etter EU-forordning 261/04 med 400 euro pr. person. Kravet er etterkommet. Apollo er av den oppfatning at de har funnet den beste løsningen for klagers hjemreise, og at flybillettene de selv kjøpte derfor må gå til fratrekk på erstatningen etter EU-261/04. Det samme gjelder for ekstra utgifter til parkering (taxi til flyplassen er ikke trukket fra). Med disse fratrekkenene er det utbetalt et beløp på 5 314 kroner.

Klager har totalt mottatt 20 416 kroner, og Apollo mener det ikke er grunnlag for ytterligere erstatning/kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klager med familie skulle reise fra Chania kl. 13:25 til Oslo med ankomst kl. 16:30 den 18. juli 2019 med NVR258. Flyvningen ble kansellert pga. teknisk feil og klager ble booket om til ny avgang samme kveld fra Chania kl. 22.00 med ankomst Arlanda kl. 00.55. Deretter med hotellovernatting på Arlanda, og så videre til Oslo neste morgen kl. 07.35 med ankomst Oslo den 19.7 kl. 08.35. Denne løsningen ønsket ikke klager for sin familie med to små barn. Klager booket selv sin familie på et fly direkte til Oslo med Norwegian den 20. juli kl. 21:20.

Klager mente at denne reisen ble for slitsom og valgte å kjøpe egne billetter fra Kreta til Oslo med Norwegian. Disse kostet totalt 13 706 kroner og Apollo har refundert dette beløpet. Videre har Apollo refundert 53 euro for taxi til flyplassen i Chania, og parkering på Oslo Lufthavn med kr 880. Total refusjon 15 102 kroner.

Klager har mottatt standarderstatning og Apollo er av den oppfatning at de fant den beste løsningen for klagers hjemreise, og at flybillettene de selv kjøpte derfor må gå til fratrekk på erstatningen etter EU-261/04. Det samme gjelder for ekstra utgifter til parkering.

Etter alminnelige vilkår § 6-2 tredje avsnitt skal omruting gi klager minst mulig ulempe. Etter nemndas vurdering er det forståelse for at klager i dette konkrete tilfellet selv bestilte direktefly særlig da hun reiste med små barn og omrutingen omfattet mellomlanding og reise sent på kvelden og tidlig om morgningen. Etter nemndas vurdering reguleres det påberopte forholdet av pakkereiseloven § 34 annet ledd hvor erstatningen etter transport og pakkereiselovgivningen skal samordnes, noe som innebærer i realiteten at det skal gjøres fradrag for utlegg ved standarderstatningen slik som Apollo her har gjort. Klager har totalt mottatt 20 416 kroner, og Pakkereisenemnda anbefaler ikke at tjenesteyter utbetaler ytterligere erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)