

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tenerife 14. - 21. mars 2010. Krav om kompensasjon og erstatning grunnet forsinket utreise.

### Dato

..

### Saksnummer

68/10

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 12.500**

### Saken gjelder:

Reise til Tenerife 14. - 21. mars 2010. Krav om kompensasjon og erstatning grunnet forsinket utreise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Utreisen ble forsinket slik at klagerne tapte et halvt døgn av ferien som skulle vare i en uke. Klagerne krever kompensasjon etter standardiserte satser.

Klagerne fikk ikke melding om forsinkelsen før de var reist hjemme fra til tross for at Star Tour var kjent med problemene allerede dagen i forveien.

Klagerne fikk tidelt dagrom på SAS hotellet og en matkupong på 250 kroner per person. Matkupongen måtte benyttes på hotellet.

Klagerne fikk en egenandel på kr 405.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour valgte ikke å informere gjestene om forsinkelsen natten før avreise.

Grunnen til dette var at flyselskapet jobbet med andre løsninger, og det ble forsøkt å få forsinkelsen så kort som mulig. Star Tour har forståelsen for ulempene det medførte for klagerne at forsinkelsen ble på 11 timer og 50 minutter,

Forsinkelsen gir i henhold til reisevilkårene ikke rett til prisavslag.

Kr 250 per person skal være tilstrekkelig for et måltid med drikke.

På bakgrunn av klagers angivelse av prisnivået, har Star Tour tilbudt ytterligere kr 100 per person, alternativt et gavekort på kr 400.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var usikkert hvor lang forsinkelsen ville bli, og at dette var bakgrunnen for at Star Tour først informerte om forsinkelsen ca kl 10.00 på avreisedagen.

Nemnda har ingen innvendinger til dette.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Kravet om erstatning etter EU forordningen kan alternativt rettes mot turarrangør, jf pakkereiseloven § 6-5.

Det er i så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at flyet ble stående i Tromsø dagen før pga sterkt snøvær. I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Avreisen ble forsinket med 11 timer og 50 minutter.

Nemnda legger til grunn at oppholdet på reisemålet ble tilsvarende forkortet.

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f) V regnes en forsinkelse som medfører avkorting av oppholdet på mer enn 8 timer som en mangel ved reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn.

Dersom forsinkelsen/endringen i avgangs/ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristen. Ekstraordinære snøforhold førte til forsinkelsen, og nemnda er av den oppftning at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse.

Forsinkelsen regnes således ikke som en mangel, og gir ikke rett til prisavslag.

Ved en forsinkelse av denne varighet plikter turarrangør å tilby måltider og drikke. Nemnda er enig med partene i at 250 kroner per person er for lite når summen måtte benyttes på hotellet.

Star Tour har tilbudt ytterligere kr 100 per person.

Nemnda anser dette tilstrekkelig. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.*