

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av merkostnader til nye flybilletter pga. en forsinkelse på 1 time og 1 minutt ved hjemkomst.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

144/15PF

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om dekning av merkostnader til nye flybilletter pga. en forsinkelse på 1 time og 1 minutt ved hjemkomst.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for seg og sitt reisefølge på totalt 4 personer med innkvartering i 2 1-romsleiligheter på Miramar & Village, Funchal, Madeira i perioden 13.04.15 - 27.04.15.

Ved hjemreisen var opprinnelig flyavgang oppsatt til kl. 12.25. Avgang fra Madeira ble kl. 13.50.

Klager ble informert om forsinkelsen på ca. 2 timer i bussen til flyplassen. Klager spurte om hjelp til å ombooke flyet fra Oslo Lufthavn til Stavanger, men guiden henviste til besetningen om bord. På flyet fikk de ikke hjelp til ombooking. Årsaken til forsinkelsen var besetningens hviletid før avgang fra Oslo Lufthavn.

Da de ankom Oslo Lufthavn fikk de først bagasjen kl. 20.20. Dette var samme tidspunktet som flyavgang til Stavanger, med seneste innsjekk kl. 19.50. Merkostnaden for å bestille nye flybilletter ble på kr 1.999 per person, totalt kr 7.996.

Klager mener Star Tour er ansvarlig for at de ikke rakk flyet til Stavanger og krever refundert kr 7.996.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour bekrefter at flyet var forsinket en time og ett minutt. Forsinkelser regnes ved ankomst - dvs. når flyet har stoppet helt opp, og det var kl. 19.41, mens rutetiden opprinnelig var kl. 18.40. Dette ble en for kort forsinkelse til at kompensasjon ble aktuelt.

Årsaken til forsinkelsen var teknisk lørdagen den 25.04 da dette flyet skulle til Antalya med passasjerer. De ble 4 timer forsinket ved ankomst. Deretter fløy flyet videre til Las Palmas for å hente hjem passasjerer. Det kom på ny besetning på Gran Canaria og de landet på Gardermoen kl. 04.15 hvilket ble en forsinkelse på 2 timer og 50 minutter. Dette flyet hadde den samme kapteinen som også skulle fly til Madeira mandag 27.04. Men arbeidstidsbestemmelsene til pilotene som TUIfly Nordic må forholde seg til sier at ved overgang fra nattflyvning til dagflyvning så må det gå 30 timer før de kan fly igjen. For å ha lov til å lande på Madeiras flyplass må pilotene ha spesialtrening og spesielle tillatelser. Dette gjorde at TUIfly ikke kunne sette inn hvem som helst annen kaptein enn han som fløy, og som altså måtte ha obligatorisk hviletid før han kunne fly igjen.

Klager har kjøpt en billett innenlands som ikke er endringsbar, og det er samtidig for kort tid mellom landing av flyet fra Madeira og videre flyvning til Stavanger. Star Tours anbefaler er 3 - 4 timer mellom flyvningene, noe som fremgår av Star Tours nettsider. Star Tour informerer også om at ekstra kostnad til flybilletter innenlands ikke dekkes og at Star Tours reise starter og slutter på Gardermoen.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr 500 per bestilling.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **Nemnda bemerker:**

For ordens skyld bemerker nemnda at forsinkelsens lengde regnes fra det tidspunkt dørene åpnes etter landing, jfr. EU-domstolens dom C-452/13. I denne saken får dette imidlertid ingen betydning på grunn av forsinkelsens relativt korte varighet. Forsinkelsens årsak er i og for seg også irrelevant.

Det er oppgitt at flyet skulle ha landet kl. 18.40 hvis det hadde vært i rute. Tilslutningsflyet til Stavanger hadde avgang kl. 20.20, med siste innsjekking kl. 19.50. Det gir i 1 time og 10 minutter fra dørene i flyet åpnes og til gangtid til bagasjebåndet, mottak av bagasje, toll-klarering og ny innsjekking av bagasje til Stavanger. Passasjerene skal også gjennom sikkerhetskontrollen og skal ha gangtid til den aktuelle gate.

Slik nemnda ser saken er det her uansett beregnet for kort tid til transitt. Anbefalt tid fra Star Tour er mellom 3 og 4 timer for å ta høyde for noe forsinkelse både ved landing og ved bagasjehåndtering samt for eventuell kø i sikkerhetskontrollen. Nemnda kan derfor ikke se at arrangøren er erstatningsansvarlig i dette tilfellet.

Nemnda har merket seg at det er gitt tilbud om et gavekort på kr 500 per reisende.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*