

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om etter standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Dato

09.12.2020

Saksnummer

2020-02761

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

SAS Charter

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Green Garden Resort, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 02.02.2020 - 23.02.2020. Totalpris 42 526 kroner.

Den 23. og 24. februar 2020 ble flyplassen Tenerife South stengt pga. sandstorm og oppholdet på hotellet ble forlenget med to døgn. Flyplassen åpnet igjen den 25. februar 2020. Forventet avgangstid kl. 12:00, deretter ny avgangstid kl. 16:00. Klokken 17:00 da alle passasjerene var om bord, fikk de beskjed om skade på flyet. De ventet på tekniker og kl. 18:00 informerte kapteinen om at flyet ikke kunne repareres der og da, samt at besetningen ikke ville kunne fly passasjerene hjem pga. for lang arbeidstid. De måtte ut av flyet, hente bagasjen og få tildelt nytt hotellrom. En cateringbil hadde kjørt inn i flyet og skadet døren til bagasjerommet.

Klager har fått refundert utgifter til mat og drikke fra SAS, 1 904 kroner, men SAS har ikke etterkommet klagers erstatningskrav etter fire døgn's forsinkelse. Klager anfører at de har bestilt og betalt sin reise til Apollo, som har kontrakt med SAS Charter som er transportør. Da de sendte sine krav til SAS om erstatning for flyforsinkelsen, fikk de avslag. Klager henvender seg derfor til Apollo og henviser til EU-forordning 261/2004. Klager ber om assistanse til å få erstatning for flyforsinkelsen.

Klagers krav: Standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var på reise til Tenerife med hjemreise 23. februar 2020, da flyplassen ble stengt pga. sandstorm. Det var ikke mulig for noen flyselskaper å lande eller ta av fra flyplassen under sandstormen. I løpet av ventetiden fikk alle passasjerer forpleining og hotell.

Flyet var bekreftet å skulle ha avgang fra Tenerife 25. februar kl. 09:15. Ved avgang fra Tenerife ble flyet påkjørt av en cateringbil, og dette medførte tekniske problemer som gjorde at hjemreisen ble ytterligere forsinket. Klager landet på Oslo Lufthavn 27. februar kl. 18:54, 3 dager, 23 timer og 9 minutter forsinket.

Den første delen av forsinkelsen skyldtes uforutsette forhold utenfor Apollos og flyselskapets kontroll, som ikke kunne vært forhindre. Den siste delen av forsinkelsen, fra 2502. kl. 09:15, skyldtes tekniske forhold.

Klager har krevd erstatning etter EU-forordning 261/04 for forsinkelsen, og Apollo er av den oppfatning at det i dette tilfellet er SAS som er klagemotpart, ref. alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8.4: Kunden kan rette sitt krav på prisavslag eller erstatning til arrangøren av pakkereisen. Eventuelle krav mot transportøren (f.eks. flyselskapet) etter annen transportrettslig lovgivning (herunder standardkompensasjon etter EU-forordningen om flypassasjerers rettigheter) må rettes mot transportøren. Klagen har ikke ført fram, og klager har derfor innklagd både Apollo og SAS. Apollo er av den oppfatning at de som turarrangør da skal behandle den delen som skyldtes forsinkelsen pga. sandstormen. Denne forsinkelsen skyldtes forhold utenfor Apollos kontroll og gir ikke grunnlag for kompensasjon. Apollo anfører at de har oppfylt sine forpliktelser i forhold til forpleining og hotell. Til orientering fikk klager også dette da flyet ble ytterligere forsinket.

Apollo har valgt å kompensere alle passasjerer for ulempen med en rabatt på en ny reise med 1 000 kroner. Apollo gjør oppmerksom på at det i forsinkelsesbeviset er oppgitt at denne rabatten må benyttes innen utgangen av 2020. Under dagens situasjon vil rabatten bli gitt på senere reise når det ikke lenger er reiseråd for reiser til utlandet.

Apollo mener at klager ikke har krav på kompensasjon eller erstatning fra Apollo, og henviser til SAS for en eventuell erstatning etter EU-forordning 261/04 for den delen av forsinkelsen som skyldtes kollisjon med cateringbil.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Green Garden Resort, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 02.02.2020 - 23.02.2020. Totalpris 42 526 kroner. Klager har også en sak i Transportklagenemnda-fly, sak 2020-01907 som enda ikke er behandlet.

Klager har fått refundert utgifter til mat og drikke fra SAS, 1 904 kroner, men krever nå standardkompensasjon for forsinkelsen.

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. Krav om standardkompensasjon må fremsettes overfor transportøren. Det vil si at den reisende ikke kan henvende seg til arrangøren med krav om prisavslag og erstatning med hjemmel i transportlovgivningen, med mindre arrangøren også er transportør, jfr. direktivet artikkel 14 nr. 5 og pakkereiseloven § 34. Slik nemnda vurderer må krav om standardkompensasjon fremmes for transportøren.

Pakkereisenemnda avviser klagen.

Vedtak

Pakkereisenemnda avviser klagen.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)