

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro ved forsinkelse på hjemreisen 17.11.2016.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00422

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en uspesifisert reise for to personer til Ponta Delgada, Azorene, Portugal i perioden 10.11.2016 - 17.11.2016. Totalpris kr. 6.670.

Opprinnelig avgangstid: 17.11.2016 klokken 13:45

Faktisk avgangstid: 18.11.2016 klokken 10:10

Opprinnelig ankomsttid: 17.11.2016 klokken 21:00

Faktisk ankomsttid: 18.11.2016 klokken 17:15

Stedet der forsinkelsen oppsto: Ponta Delgada (São Miguel) flyplass

Årsaken til forsinkelsen var teknisk feil ved flyet som førte til at det landet på naboøya St. Maria.

Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Klagen ble sendt først til Solia som reisen er kjøpt gjennom, men de henviste til flyselskapet Primera Air da forsinkelsen gjaldt teknisk feil på flyet.

Primera Air godtok kravet 12.12.2016, og henviste til utbetaling innen 5-7 uker fra nevnte dato. Utbetaling er ikke mottatt pr. 28.02.2017, over 11 uker etter mottatt vedtak fra Primera Air.

Klager krever 400 euro pr. person, totalt 800 euro for 2 personer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Primera Air bekreftet den 12.12.2016 at de vil utbetale 400 euro per person som følge av forsinkelsen. Klager har ikke mottatt kompensasjonen.

Solia AS har ikke besvart nemndas henvendelse.

Nemnda bemerker

Klagerne reiste med Primera Air til Azorene og opplevde en flyforsinkelse på vel 20 timer. Forsinkelsen skyldtes teknisk svikt, som for øvrig ikke er dokumentert. Flyselskapet har i samsvar med reglene i EU-direktiv 261/2004 av 11. februar 2004 artikkel 6 nr. 1 b) samt artikkel 7 nr. 1 b) informert om at passasjerene vil bli utbetalt erstatning med 400 euro pr. passasjer, i dette tilfelle 800 euro. Nemnda viser til mail fra flyselskapet datert 12. desember 2016 hvor det fremgår:

“Please be informed that we will pay you delayed flight compensation in the amount of 400 EUR per passenger. For transfer of compensation please provide bank account details - beneficiary, bank, IBAN and swift. You will receive the compensation within the next 5-7 weeks.”

Til tross for at den forespeilede saksbehandlingstid for lengst er oversittet er det ikke utbetalt noen kompensasjon.

Reisen ble i sin helhet bestilt av Solia AS den 27.oktober 2016 og Solia er oppført som reisearrangør på billetten, som omfatter både flyreisen og hotellopphold.

Nemnda anser transportelementet for å være en del av pakkereisen. Arrangøren Solia er da rette adressat for kravet. Solia kan på sin side kreve regress fra transportøren fordi arrangøren trer inn i kundens krav.

For sammenhengens skyld vises det til pakkereiseloven § 11-1 hvor det fremgår at i forhold til reisegarantiordningen plikter arrangøren også å stille garanti for transport som skjer sammen med en pakkereise. I vårt tilfelle er sammenhengen etter nemndas syn enda tydeligere, fordi transportelementet her er ledd i pakkereisen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren utbetaler en erstatning på 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)