

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter grunnet forsinkelse på hjemreisen.

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-00726

### Tjenesteytere

Sunclass Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Servatur Montebello, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 19.12.2019 - 26.12.2019. Totalpris 15 330 kroner.

Ved utreisen den 19.12.2019 var DK1578 forsinket 4 timer og 25 minutter ved ankomst Las Palmas grunnet operasjonelle årsaker. Klager har fått 8 000 kroner i kompensasjon for forsinkelsen.

Ved hjemreisen var DK1579 forsinket 1 time og 33 minutter grunnet tekniske problemer. Klager rakk ikke videre forbindelse til Kristiansund på kvelden, måtte overnatte på Gardermoen og bestille nye flybilletter dagen etter. Planlagt ankomst 26.12.2019 kl.: 20:30. Aktuell ankomst 26.12.2019 kl. 22:03.

Klagers krav: Dekket hotellopphold på Gardermoen og nye flybilletter Oslo - Kristiansund.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved utreisen den 19.12.2019 var DK1578 forsinket 4 timer og 25 minutter ved ankomst Las Palmas grunnet operasjonelle årsaker. Den 04.02.2020 ble det overført 8 095 kroner til klagers konto i forhold til EU kompensasjon for to personer.

Forsinkelsen med DK1579 fra Las Palmas til Gardermoen den 26.12.2019 ble på totalt 1 time og 33 minutter. Klager krever dekning av ekstrautgifter for hotellovernatting og nye flybilletter.

Sunclass Airlines anbefaler alltid at passasjerene har 3 - 4 timer fra landingstidspunktet til neste flyavgang fordi det kan oppstå forsinkelser og at det kan ta ekstra tid å få ut bagasjen på flyplassen.

Ving Norge AS skriver i svar til klager at den reisende selv har ansvar for å bestille eventuell tilslutning med god margin, eller bestille videre flybilletter som kan ombookes kostnadsfritt. Ving anbefaler en margin på 4 timer, <https://www.ving.no/flyforsinkelse>. Ving ikke imøtekomme klagers ønske om å få dekket ekstra kostnader.

Sunclass Airlines kan ikke se at de kan holdes ansvarlig for at klager bestilte tilslutningsbilletter med for kort margin til neste flyvning ved hjemreisen 26.12.2019.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Sunclass Airlines

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Servatur Montebello, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 19.12.2019 - 26.12.2019. Totalpris 15 330 kroner.

Ved utreisen den 19.12.2019 var DK1578 forsinket 4 timer og 25 minutter ved ankomst Las Palmas grunnet operasjonelle årsaker. Klager har fått utbetalt 8 095 kroner i kompensasjon for forsinkelsen.

Ved hjemreisen var DK1579 forsinket 1 time og 33 minutter grunnet tekniske problemer. Klager rakk ikke videre forbindelse til Kristiansund på kvelden, måtte overnatte på Gardermoen og bestille nye flybilletter dagen etter. Planlagt ankomst 26.12.2019 kl.: 20:30. Aktuell ankomst ble 26.12.2019 kl. 22:03. Klagers krav er å få dekket hotellopphold på Gardermoen og nye flybilletter Oslo - Kristiansund.

Etter nemndas vurdering har den reisende selv ansvar for å bestille eventuell tilslutning med god margin, eller bestille videre flybilletter som kan ombookes kostnadsfritt. Tjenesteyter har på sin hjemmeside anbefalt en margin på 4 timer, <https://www.ving.no/flyforsinkelse>. Selv om forsinkelsen i dette tilfellet hadde uheldige konsekvenser for klarer, kan ikke nemnda se at det er grunnlag for at tjenesteyter skal bære risikoen for dette i henhold til avtalen mellom partene. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)