

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

329/15PF

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Jardin Del Sol i Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 08.11.15 - 16.11.15.

Flyet ble forsinket ved hjemreisen. Klager kom hjem et døgn forsinket og tapte en arbeidsdag. Det er ikke tilfredsstillende og helt uforståelig at en nødvendig mellomlanding på charterflyets nedtur medførte en så lang forsinkelse på hjemreisen fra Gran Canaria til Kristiansand.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Flyvningen ble forsinket på grunn av sent ankommet fly inn til Las Palmas. En av passasjerene ble akutt syk, noe som resulterte i en nødvendig mellomlanding i Lisboa. Dette førte til at flyet ankom Las Palmas senere enn planlagt og mannskapet om bord måtte ha lovpålagt hviletid før de kunne bemanne en ny flyvning. Resultatet ble at passasjerene ikke ble sendt hjem med et fly før 23 timer og 17 minutter etter planlagt hjemreise.

SAS bekrefter at SK7537 hadde en syk passasjer om bord. Situasjonen var akutt og flyet mellomlandet i Lisboa. Dessverre døde passasjerens straks etter ankomst Lisboa. På grunn av forsinket ankomst Gran Canaria, 3 timer og 13 minutter, overskred de mannskapets maksimale arbeidstid og returen med SK7538 ble forsinket totalt 23 timer og 32 minutter.

På grunn av de ekstraordinære omstendighetene i forbindelse med forsinkelsen, kan Star Tour ikke se at klager er berettiget til kompensasjon i henhold til EU-forordningen.

Star Tour har tilbudt klager refusjon for toalettsaker og nødvendigheter på 52 euro, tilsvarende kr 485.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

Kansellering, innstilling og forsinkelse gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelse.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at en passasjer ble akutt alvorlig syk på flyvningen mellom Norge og Gran Canaria. Flyet måtte mellomlande i Lisboa for å skaffe passasjerens nødvendig legehjelp. Flyet ble i første omgang forsinket med 3 timer og 13 minutter. På grunn av forsinkelsen overskred mannskapet maksimal tjenestegjoringstid og flyvningen ble totalt forsinket med 23 timer og 32 minutter. Etter nemndas syn var denne forsinkelsen forårsaket av ekstraordinære forhold som lå utenfor selskapets kontroll. Klageren har da ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, men har rett til øvrige ytelser som fremgår av forordningen.

Arrangøren skal i et tilfelle som det foreliggende tilby passasjerene gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere hotellovernattinger er nødvendige, skal passasjerene tilbys hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet, jfr. forordningen artikkel 5, jfr. artikkel 8 og 9. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapets kontroll. Arrangøren plikter videre å informere passasjerene om deres rettigheter.

Så vidt nemnda kan se har Star Tour ikke informert klageren om hans rettigheter. Klageren har hatt direkte utlegg til toalettartikler som han har krevd dekket. Dette har arrangøren dekket i henhold til regning med kr 485.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får dekket de direkte utgiftene han ble påført i forbindelse med forsinkelsen etter regning.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.