

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av flyforsinkelse på hjemreisen.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

118/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter som følge av flyforsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone hadde hjemreise fra Tenerife til Oslo den 16.02.14 med TUIfly og ankomst Oslo lufthavn Gardermoen kl. 20.05. Deretter hadde de billetter med SAS fra Oslo til Bodø kl. 22.10.

Avreisedagen mottok de en sms kl. 10.31 med beskjed om at flyet ville bli forsinket med 2 timer og 5 minutter på grunn av teknisk feil. Flyet hadde avgang kl. 15.58 fra Tenerife. Om bord ble det opplyst at forsinkelsen skyldtes at da flyet skulle dra fra Oslo for å hente passasjerene på Tenerife, så hadde det først blitt sendt til Helsinki med en del til et fly der. De landet på Gardermoen kl. 22.23. Klagers fly til Bodø var da gått. De måtte overnatte på Gardermoen og kjøpe nye billetter til Bodø dagen etter. Forsinkelsen skyldtes et valg som Star Tours flyselskap tok for å spare penger og ikke et tilfelle av force majeure.

Klagers reiseforsikringsselskap dekker ikke tapet da den tekniske feilen ikke var på klagers fly. Klager krever erstatning for sine utgifter til hotell på Gardermoen, mat og nye flybilletter hjem, totalt kr 4.803.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen oppsto som følge av for sent ankommet fly fra Oslo til Tenerife.

Flyet mellomlandet i Helsinki på turen ned, noe som var en nødvendig handling for TUIfly Nordic. Flyet ble forsinket med 2 timer og 17 minutter til Oslo.

I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V berettiger ikke denne forsinkelsen til prisavslag da den var på under 3 timer.

På Star Tours nettsider står det informasjon om at TUIfly Nordic anbefaler minimum 2 ½ timer mellom flyvningene og videre transport. Star Tour kan ikke imøtekomme krav om erstatning

i dette tilfellet da klager hadde billetter til Bodø med mindre enn anbefalt tidsramme. Klager er en god kunde hos Star Tour og de har derfor tilbudt et gavekort på kr 3.000 som kompensasjon for forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

Som beskrevet ovenfor ble klagernes fly fra Tenerife til Gardermoen forsinket med 2 timer og 17 minutter. Forsinkelsen var forårsaket av at flyet ble pålagt å transportere en reservedel til et av selskapets fly i Finland. På grunn av denne omveien ankom flyet forsinket til Tenerife. Forsinkelsen forplantet seg slik at flyet ankom Gardermoen først kl. 22.23. Klagerne hadde billetter videre med siste fly til Bodø med avgang kl. 22.10. De rakk følgelig ikke flyet, og ble påført utgifter til hotell og nye flybilletter dagen etter.

Reklamasjonsnemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Alle nemndas medlemmer er enig med klagerne i at de ble satt i en svært kjedelig situasjon i og med at deres eget forsikringsselskap hadde erstattet ekstrautgiftene hvis den tekniske feilen som førte til forsinkelsen hadde rammet deres eget fly og ikke et annet av transportørens fly. Forsinkelsen er imidlertid ikke av en lengde som gir klagerne rett til erstatning etter pakkereiselovens bestemmelser.

Det fremgår av transportøren TUI Fly Nordics nettsider at anbefalt minimum mellom flyvningen og videre transport er minimum 2 ½ time. Det fremgår videre av Star Tours generelle regler at innenlands billetter bør være ombookbare, og at ekstra utgifter til flybilletter ikke erstattes av Star Tour. Star Tour anbefaler minst 3 - 4 timer mellom flyvningene.

De generelle reglene er å anse som en del av avtalen mellom partene.

Nemndas flertall, de to reiselivsrepresentantene og nemndas leder kan etter dette ikke se at klagerne har krav på å få erstattet ekstrautgiftene de ble påført.

Nemnda har merket seg at Star Tour har tilbudt et gavekort på kr 3.000 som klagerne har takket nei til.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på å få erstattet sine ekstrautgifter grunnet flyselskapets omdirigering av flyet til Helsinki.

Det vises i den anledning til Luftfartsloven § 10-20, som pålegger fraktfører ansvar for tap grunnet forsinkelser så sant det ikke godtgjøres at det er tatt « alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem». Det er ikke i denne saken lagt fram noen form for dokumentasjon av behovet for å dra til Helsinki, og flyselskapets bevisbyrde kan derfor ikke anses oppfylt. Ettersom flyet landet i Oslo kun kort tid etter at avgangen til klagers fly videre til Bodø, legger mindretallet til grunn at omdirigeringen til Helsinki var hovedårsaken til forsinkelsen og tapet. Mindretallet finner derfor ikke grunn til å legge vekt på at klager hadde beregnet seg mindre tid mellom flygningene enn hva som er anbefalt av Star Tour på deres nettsider.

Etter dette treffes det vedtak i tråd med flertallets votum.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremkommer ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.