

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordningen 261/2004.

Dato

21.06.2018

Saksnummer

2018-01018

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong/terrasse og all inclusive på Hotel La Palma Princess, Fuencaliente, La Palma i perioden 20.02.2018 - 27.02.2018. Totalpris kr. 24.780.

AVREISE fra Oslo Lufthavn

Opprinnelig avgangstid: 27.02.2018 klokken 15:40.

Faktisk avgangstid: 01.03.2018 klokken 11:00.

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 27.02.2018 klokken 22:25.

Faktisk ankomsttid: 01.03.2018 klokken 17:45.

Stedet der forsinkelsen oppsto

:La Palma, Kanariøyene

Årsaken til at forsinkelsen oppsto

:Værforhold.

Klager fikk informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen

Det var lite informasjon på skjermene, utsettelse en time eller to av gangen, eller utsettelsen ble ikke oppdatert. Gatenummer forflyttet seg eller uteble. Meget frustrerende. 12 timer etter at klager forlot hotellet, var de tilbake der. Det samme skjedde neste dag.

Flyet som skulle levere nye besøkende/hente klager, landet på Tenerife istedenfor på La Palma. Klager mener det både hadde vært rimeligere for selskapet og mindre

frustrerende om ankommende/utreisende ble transportert med ferge fra/til Tenerife 27.02.2018 da de innså at de ikke ville få landingstillatelse på La Palma.

Klager hørte fra medpassasjerer at andre flyselskap valgte denne løsningen. Klager antar at Primera Air har god erfaring når det gjelder værforholdene på La Palma og innehadde meteorologiske data om varigheten av "uværet".

Klager krever 600 euro per person, totalt 1.200 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av omstendighetene rundt værforhold kunne Primera ikke lande på La Palma. Forsinkelser er dessverre noe som kan oppstå fra til annen, og det gis derfor normalt ikke kompensasjon for forsinkelser på hjemreisen.

Klager har adressert et erstatningskrav på til sammen 1.200 EUR i henhold til EU-forordningen 261/2004 til Solia. Et krav i henhold til EU-forordningen 261/2004 skal rettes direkte til flyselskapet og ikke til Solia som er pakkereisearrangøren. EU-forordningen 261/2004 regulerer kun luftfartsselskapets forhold.

Ved forsinkelser på hjemreisen gis det vanligvis ikke prisavslag, med mindre det anses å ha vært en svikt i forhold til pakkereiseloven. I dette tilfellet har Solia fulgt instruksjonene gitt av flyselskapet. Det var nødvendig at de reisende måtte ta seg til flyplassen flere ganger i tilfelle flyselskapet fikk en ny hjemreisetid. Dessverre var de ikke i stand til å ta av på grunn av nye problemer med været.

Solia kan ikke etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia AS.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren bestilte en pakkereise gjennom Solia AS. Reisen besto av en ukes opphold på Hotel La Palma Princess, Fuencaliente, La Palma i perioden 20.februar til 27.februar 2018. Reisen foregikk med Primera Air.

Hjemreisen ble forsinket med nesten fire døgn, angivelig på grunn av dårlig vær. Opprinnelig avgangstid var 27.februar kl. 15.40. Faktisk avgangstid ble 1.mars kl. 11.00.

Arrangøren har ikke kommentert forsinkelsen direkte, ut over å opplyse om at klageren må kontakte flyselskapet.

Nemnda er ikke enig i det. Klageren har inngått avtale om en pakkereise med Solia. Det er utstedt en felles billett for hotellopphold og flyreise. Solia er klagerens

kontraktsmotpart som alle henvendelser og krav kan rettes til. Den enkelte reisende skal ikke være henvist til å forfølge kravet selv. Solia kan på sin side kreve regress for sine utlegg hos fraktføreren hvis forholdene ligger til rette for det. Nemnda finner det beklagelig at Solia fortsetter å feilinformere sine kunder, til tross for at nemnda også tidligere har fastslått at kravet kan rettes mot Solia som arrangør.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10), samt avgjørelse i sak Marcela Peskova og Jiri Peska-Travel Service AS av 4. mai 2017 (C-315/15).

I den foreliggende sak er det påberopt at dårlig vær var årsak til forsinkelsen. Dårlig vær kan i utgangspunktet være en ekstraordinær omstendighet som gjør at en forsinkelse ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Da må imidlertid værforholdene dokumenteres. Det er ikke gjort i dette tilfellet. Det som foreligger er en påstand om at været var dårlig som ikke er bekreftet av lokale luftfartsmyndigheter.

Passasjerene har da krav på erstatning etter EU-forordning 261/2004. For flyvninger innen EU beløper erstatningen i dette tilfellet til 400 euro per person, totalt 800 euro.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren utbetaler erstatning for forsinkelse i medhold av EU-forordning 261/2004 med 800 euro.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)