

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning pga. forsinkelse forårsaket av dårlige værforhold.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

306/15P

Tjenesteyter

Brustad Busstrafikk AS/Solia AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning pga. forsinkelse forårsaket av dårlige værforhold.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge bestilte en reise med Brustad Busstrafikk AS til Madeira i perioden 05.10.15 - 12.10.15.

Flyet ble 1 time forsinket fra Værnes. De skulle lande i Lisboa, men etter to forsøk som ikke lyktes pga. værforholdene, fløy de videre til Faro. Etter å ha tanket drivstoff forsøkte de på nytt å lande i Lisboa, men heller ikke disse to forsøkene lyktes. Flyet returnerte til Faro og etter flere timer ble det bestemt at de skulle ta buss 30 mil, til Lisboa. Da de kom frem tilbragte klager resten av natten på et steingulv på flyplassen.

Det var dårlig oppfølging og manglende informasjon i løpet av forsinkelsen. Klager skriver at reisen var på grensen til det uforsvarlige, spesielt med tanke på de eldre i reisefølget. Klager mistet den første reisedagen og var totalt utslitte både fysisk og mentalt, blant annet pga. mangel på søvn, lite mat og muligheten for hvile.

Klager søker om erstatning de mener å ha krav på innenfor rettighetene som gjelder for flyvninger innenfor EØS-området.

Klager krever å få 50% av reisens kostnad refundert, samt kr 1.500 for utgifter til mat på flyplassen. Klager har fått opplyst at flere reisende har fått dekket sine merutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Brustad Busstrafikk /Solia har i det vesentlige anført:

Brustad Busstrafikk har sendt et generelt brev av 17. oktober 2015 til deltakerne på Sparebank 1 SMN's kundetur til Lisboa og Madeira hvor de beklager forsinkelsen. Årsaken til at de ikke kunne lande i Lisboa var kraftig vind. Passasjerene måtte kjøres i busser fra Faro flyplass

til Lisboa. Kl. 01.26 fikk de ny beskjed om at det var vanskelig å fremskaffe hotellrom og løsningen ble at alle måtte overnatte på flyplassen og fly til Madeira tidlig på morgenen.

I et generelt brev av 5. november skriver Brustad Busstrafikk at alle reisende til Madeira den 5. oktober vil få utbetalt kr 750 per person dersom de sender navn og kontonummer.

Solia har skrevet en bekreftelse på forsinkelsen. Følgende fremgår av bekreftelsen på forsinkelsen med Primera Airs fly 6F781 Trondheim - Lisboa - Funchal: «Solia bekrefter at det på grunn av uvær i Lisboa oppstod en forsinkelse på ovenstående flyvning. Værforholdene vanskeliggjorde en landing i Lisboa og flyet ble deretter omdirigert til Faro/Algarve før våre reisende kunne fortsette med buss til Lisboa og deretter til Madeira.»

Flyet hadde en beregnet ankomsttid Madeira kl. 14.20 den 05.10.15, men ankom kl. 06.08 den 06.10.15, ca. 15 timer og 48 minutter forsinket.

Hverken Brustad Busstrafikk eller Solia har besvart klagers reklamasjon.

Nemnda bemerker:

Når det er værforhold som er årsaken til forsinket ankomst, kommer ikke erstatningsreglene i EU-forordning 261/2004 til anvendelse. Det gjør heller ikke mangelsreglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f)V, idet forsinkelsen er for kort til å berettig til prisavslag.

Det er opplyst i saken at flyet to ganger forsøkte å lande i Lisboa, men at forsøkene måtte avbrytes pga. av for sterk vind. Flyet landet i Faro, og passasjerene fikk en bussreise på ca. 30 mil til Lisboa. Der ble klageren, som skulle videre til Madeira, kjørt til flyplassen, hvor hun overnattet i avgangshallen fordi det var vanskelig å skaffe hotellrom. Flyet til Madeira gikk tidlig neste morgen.

Det er opplyst at også hjemreisen bød på utfordringer, med forsinket avgang på grunn av for sent innkommet fly fra Værnes. Denne forsinkelsen skyldes at Værnes var stengt på grunn av tåke. Flyet ble deretter ytterligere forsinket fordi et besetningsmedlem måtte erstattes på grunn av sykdom i familien.

Arrangøren har et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at det ble utdelt matkuponger til en verdi av 15 euro ved forsinkelsen på hjemveien. Disse ble imidlertid utdelt så sent at mange kjøpte mat selv. Ved forsinkelsen på utreisen ble forpleiningsutgifter ikke dekket. Arrangøren har imidlertid i ettertid sagt seg villig til å utbetale kr 750 per person.

Nemnda finner at dette neppe er i samsvar med de rettigheter passasjerene har til forpleining ved forsinkelse, jfr. EU-direktivets artikkel 9. Nemnda anbefaler at dokumenterte utgifter til mat, telefoner etc. blir erstattet, alternativt at det blir utbetalt kr 1.500 til dekning av forpleiningsutgifter ved de to forsinkelsene.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at dokumenterte forpleiningsutgifter blir erstattet, alternativt at det blir utbetalt kr 1.500 pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.