

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 17. - 31. oktober 2010. Krav om kompensasjon for tort og svie grunnet forsinkelse på hjemreisen.

### Dato

..

### Saksnummer

38/09

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 23.026**

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 17. - 31. oktober 2010. Krav om kompensasjon for tort og svie grunnet forsinkelse på hjemreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes hjemreise ble forsinket med 8 timer fra Las Palmas.

Flyet måtte mellomlande i Madrid der klagerne måtte overnatte.

På flyplassen ble de helt overlatt til seg selv. Klagerne hadde rullestol.

Da flyet dro fra Madrid, opplyste kapteinen på høyttaleren at flyet var forsinket fra Las Palmas pga to rullestoler.

Klager krever unnskyldning og kompensasjon for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at hjemreisen fra Las Palmas ble sterkt forsinket.

Forsinkelser kan dessverre oppstå fra tid til annen, og i dette tilfellet skyldtes den at flyet til Las Palmas måtte fly til Faro i Portugal med en syk passasjer.

På grunn av lengden på forsinkelsen måtte flyet mellomande i Madrid på hjemtur slik at flypersonalet fikk den nødvendige, lovpålagte hvilen.

Behandlingen klagerne fikk som rullestolbrukere er selvfølgelig ikke akseptabel.

De spesielle behovene fremkommer tydelig av bestillingen, og man har klart krav på den hjelp som er nødvendig.

Apollo beklager på det sterkeste de ulempene dette medførte.

Apollo forstår at klagerne reagerte på grunnen kapteinen ga for ytterligere forsinkelse.

Apollo har tilbudt en kompensasjon på kr 3.600 kr.

### **Nemnda bemerker:**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet i det vesentlige at flyet til Las Palmas måtte fly til Faro med en syk passasjer, noe som igjen førte til at det av hensyn til arbeidstidsbestemmelsene for flyets personale var nødvendig å mellomande i

Madrid på hjemturen. I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning etter EU forordningen.

Apollo har erkjent at behandlingen klager fikk som rullestolbruker ikke er akseptabel, og har av denne grunn tilbudt en kompensasjon på kr 3.600.

Nemnda er enig i at behandlingen ikke var akseptabel og er enig i den gitte kompensasjon.

Nemnda legger til grunn at klager har fått dekket hotelopphold samt nødvendig mat m.v. i Madrid og er for øvrig av den oppfatning at saken ikke gir grunnlag for ytterligere kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.*