

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. forsinkelse forårsaket av dårlige værforhold.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

325/15PF

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. forsinkelse forårsaket av dårlige værforhold.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 med innkvartering i en 1-romsleilighet på Florasol i Funchal, 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 en stund forsøkte de på nytt å lande i Lisboa, men heller ikke disse to forsøkene lyktes og klager opplevde dette som traumatisk. 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 sammen med sin mann som har parkinson, sittende på et steingulv på flyplassen.

Dårlig oppfølging og manglende informasjon gjorde at ferien ble ødelagt.

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.

Solia har i det vesentlige anført:

Solia har ikke besvart klagers reklamasjon.

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.

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 i en annen sak nemnda har behandlet 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.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.