

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder behandling av passasjerer etter omdirigering av fly fra Torp til Rygge.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

337/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 110.000,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder behandling av passasjerer etter omdirigering av fly fra Torp til Rygge.

**Klager anfører at etter at flyet forgjeves hadde forsøkt å lande på Torp, ble det omdirigert til Rygge. Der ble de sittende lenge uten å få komme ut av flyet og uten skikkelig informasjon. De fikk ikke kontakt med Ving og ingen fra Ving møtte dem da de omsider kom ut av flyet. Etter flere timer kom det busser og kjørte dem til Torp hvor de ankom nesten 10 t forsinket. Klager krever kr.2.000,- per person i kompensasjon og dekning av ekstra utlegg til parkering og mat.**

**Ving har anført at flyet ble omdirigert p g a tåke over Torp. I alt ble fire fly omdirigert omtrent samtidig. Passasjerene ble værende om bord etter landing dels fordi man håpet på bedre forhold slik at de kunne gå til Torp og dels fordi terminalen på Rygge var full p g a alle omdirigeringene. Snacks og forfriskninger ble servert om bord.**

Ving har selv ingen egne representanter på flyplassen, men deres Duty Office har nær kontakt med handling agenten på plassen. Så snart det var klart at flyet ikke kunne gå til Torp, ble busser bestilt. Det ble noen ventetid på buss fordi det denne dagen var «buss for tog» på de aktuelle jernbanestrekningene og derfor problemer med å skaffe busser raskt. Det ble servert snacks og forfriskninger i ventetiden.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. lov om pakkereiser § 6-1. Mangler kan gi rett til prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. En forsinkelse av noen varighet kan være en slik mangel, men etter § 6-1 siste setning regnes avvik ikke som en mangel hvis det skyldes naturgitte forhold som turarrangøren ikke hadde herredømme over. Jf. også § 6-4 annet ledd. Etter reklamasjonsnemndas oppfatning forelå det i denne saken en slik situasjon som gjør at det ikke er grunnlag for prisavslag eller erstatning. Luftfartsloven § 10-20 pålegger flyselskapet - og derigjennom også turarrangør - ansvar for forsinkelser med mindre det godtgjøres at det er tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves eller dette har vært umulig.

I dette tilfelle valgte flyselskapet å avvente om forholdene på Torp bedret seg slik at de kunne gå dit og dermed begrense ulempene for passasjerene.

Dette var etter nemndas mening en forsvarlig vurdering i situasjonen selv om det altså etter hvert viste seg ikke å være gjennomførbart.

Nemnda ser det slik at heller ikke luftfartslovens bestemmelse gir grunnlag for erstatning.

At det i den oppståtte situasjon tok tid å skaffe tilstrekkelig busstransport, var naturlig og kan ikke gi grunnlag for et erstatningskrav.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig..

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, 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.*