

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelse og transitt-tider i New York

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

109/12

### Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: RCCL

### Antall reisende: 8

### Reisens pris: ca. 120.000 kr.

### Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelse og transitt-tider i New York

**Klager anfører at flyreisen fra Oslo til Newark var ubehagelig med et trangt og simpelt fly. Det var treg innsjekking og på grunn av en teknisk feil måtte de sitte å vente 1 t ombord. De ankom Newark 1 ½ t forsinket, og dette sammen med de lange køene der gjorde at de ikke rakk flyet til Orlando. De fikk hotell for natten av flyselskapet og fly til Orlando neste dag og kom ombord på cruiseskipet.**

De gikk glipp av ca. 1 dag i Orlando.

Ved hjemreise fra Newark ble det også 1 ½ t forsinkelse.

Klager mener det er beregnet for kort tid i transitt på Newark. Han mener også at RCCL bør ha bemannet telefon slik at de kan nås fra USA til tross for tidsforskjellen.

**RCCL har i sitt svar til klageren anført at de ikke har mulighet for å påvirke den såkalte Minimum Connecting Time på flyplassen. Transitt-tider må derfor fastsettes etter de regler som gjelder på flyplassen. På billetten er det oppgitt vakttelefon i USA.**

### Nemnda bemerker:

RCCL har til tross for flere oppfordringer ikke avgitt svar til Reklamasjonsnemnda. Det er beklagelig at nemnda derfor ikke har fått deres syn på saken.

Men etter de saksbehandlingsregler som gjelder for nemnda, kan den i et slikt tilfelle behandle saken og bygge på de opplysninger som foreligger.

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Forsinkelser av en viss varighet kan utgjøre en mangel.

Pkt.8 f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser gir rett til prisavslag hvis en forsinkelse fører til at oppholdet på reisemålet blir forkortet med mer enn 12 t på en reise av en varighet som den foreliggende. Det er ankomst reisemålet som er avgjørende - at forsinkelsen skyldes en kortere forsinkelse underveis som fører til en mistet videreforbindelse er uten betydning. Selv om det endelige reisemål her var cruiseskipet, som de rakk selv om de kom mer enn 12 t forsinket til Orlando, inngikk også ca. 1 dag i Orlando i reisen. Denne dagen gikk de glipp av, og reklamasjonsnemnda ser det slik at oppholdet på reisemålet dermed ble forkortet med ca. 1 dag. Nemnda finner derfor at klager er berettiget til 1 dagsandel i prisavslag. Dette utgjør kr.12.000,-.

EU-forordning 261/2004 gir også passasjerer rett til erstatning hvis forsinkelsen på en flygning som denne er på over 4 t og den ikke skyldes ekstraordinære omstendigheter. Reglene må etter reklamasjonsnemndas mening forstås slik at de gjelder den enkelte flygning slik at hvis en forsinkelse fører til at man mister en forbindelse, teller ikke den totale forsinkelse som dermed oppstår med i beregningen av forsinkelsens lengde. Det er tidspunktet for landingen som er avgjørende - venting i passkø eller på bagasje teller ikke med. Her var forsinkelsen etter det opplyste på 1 ½ t og medfører dermed ikke rett til erstatning etter disse regler.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.12.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.*