

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelser tur/retur Antalya, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

328/11

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 7.825,-

Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelser tur/retur Antalya, Tyrkia.

Klager anfører at ved utreise var flyet ca. 3 ½ t forsinket.

Det ble ikke gitt noen informasjon. Maten de kjøpte om bord var under enhver kritikk.

Også på hjemreisen ble det forsinkelse. Flyet skulle ha gått kl 16.15.

Det ble etter hvert mange meldinger og feilinformasjon og ingen informasjon.

Det hele endte med transport tilbake og en ny natt på hotell og avreise først ved midnatt dagen etter ca. 32 t forsinket.

Amisol har vist til at forsinkelsen på utreisen var på 3 t og 40 min og derfor ikke berettiger erstatning. Forsinkelsen på hjemreisen skyldtes svikt i den ene motoren, noe som ble oppdaget først etter at de fleste hadde sjekket inn.

Feilen var stor og en ny motordel måtte skaffes fra Frankrike.

Både flyselskap og turarrangør oppfylte sine forpliktelser og skaffet et 5* hotell for de reisende. I tillegg har de tilbudt 2 dagsandeler per person som kompensasjon.

Dette utgjør til sammen kr. 2.112,-. Da klager ikke har akseptert tilbudet, er det trukket tilbake.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag Forsinkelser av en viss varighet er en slik mangel.

Etter Alminnelige vilkår for pakkereiser gir en forsinkelse som forkorter oppholdet på reisemålet med mindre enn 8 t ved reiser med varighet 5-8 dager, ikke rett til prisavslag. Imidlertid følger det av EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 og 5 og EU domstolens avgjørelse av 19. november 2009 (C-4+2/07) at forsinkelse på mer enn 3 t likevel kan gi rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått.

I dette tilfelle er det ikke opplyst at det skulle foreligge slike ekstraordinære omstendigheter ved forsinkelsen på utreisen. Klager er derfor berettiget til en økonomisk kompensasjon på 400 euro per person - jf. artikkel 7 i nevnte forordning.

I dette tilfelle er det 2 personer og dermed 800 euro.

Når det gjelder hjemreisen, var forsinkelsen 32 t. Dette er å anse som en mangel i pakkereiseloens forstand. Nemnda anbefaler at klager gis et prisavslag for dette på kr. 2.000,- per person.

Når det gjelder erstatning for dokumentert tapt arbeidsinntekt, utgifter o.a. på grunn av forsinkelsen, skal dette dekkes med mindre flyselskap/turarrangør godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet. I dette tilfelle skyldtes forsinkelsen en teknisk feil av en slik karakter at ny motordel måtte hentes fra Frankrike.

Nemnda anser det godtgjort at forsinkelsen derfor skyldtes ekstraordinære forhold som medfører at flyselskap/turarrangør ikke er erstatningsansvarlig.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon tilsvarende 800 euro samt kr. 4.000,-.

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, 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.