

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forsinkelser og mangler, Costa de Almeida.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

175/13P

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 17.610,-

Saken gjelder:

Saken gjelder forsinkelser og mangler, Costa de Almeida.

Klager anfører at da de etter store forsinkelser ankom leiligheten kl.0530 den 2. juli, var det ikke strøm i leiligheten. Det var ingen til stede i resepsjonen, og hun ringte til Solia, som sa at de måtte se etter et avlangt hull i veggen hvor nøkkelen skulle settes inn. De fant ikke hullet og det var mørkt i alle rom. De fikk ikke låst opp kofferten og måtte legge seg i det tøyet de hadde hatt på i 15 timer. Solia opplyste så at en elektriker skulle komme kl.1000, men ingen kom. En mann fra resepsjonen kom med opp til rommet og trykket på en knapp i sikringsskapet og da fikk de strøm.

Tre av utfluktene ble avlyst fordi det var liten interesse for turene.

Også da de skulle hjem ble det forsinkelser og de landet 2 t etter planen.

Solia har anført at årsaken til forsinkelsen på utreisen var at flyplassen stengte - noe Solia ikke kan lastes for. Den tekniske feil som var årsaken i utgangspunktet, var løst i god tid. Solias service på stedet kunne ha vært bedre og de tilbyr derfor kr.400,- i prisavslag for dette. Fordi forsinkelsen ga en negativ start på ferien tilbys i tillegg kr.500,- i prisavslag. Tilsammen er det tilbudt kr.900,- i prisavslag per person.

Nemnda bemerker:

I henhold til EU-forordning 261/2004 tilkommer flypassasjerer € 400 i kompensasjon ved forsinkelser på mer enn 3 t på en flygning som i denne saken.

Unntatt fra dette er forsinkelser som skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet».

Det er flyselskapet/turoperatør som må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter - og det gjelder også såkalte «tekniske feil».

Solia/flyselskapet i saken her har bare opplyst at den opprinnelige årsak til forsinkelsen var en teknisk feil uten å dokumentere hva feilen bestod i og om den var av en slik ekstraordinær karakter at de er fritatt for erstatningsplikten.

Forsinkelsen ut fra Oslo var på ca. 4 1/2 t, men Almeira flyplass var da stengt og flyet måtte lande i Malaga og passasjerene fraktes med buss til Almeira.

Nemnda finner at nevnte EU-forordning får anvendelse slik at hver av de to i reisefølget har krav på € 400 i kompensasjon. Til fradrag kommer det som allerede er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon tilsvarende € 400 per person med fradrag av kr.900,- per person som er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.