

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Roma, 21. - 25. februar 2011. Krav om refusjon av flybilletten og erstatning av utgifter som følge av forsinkelse på hjemreisen.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

143/11

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

Klager: X

Turarrangør: Ticket Feriereiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 12.718

Saken gjelder:

Reise til Roma, 21. - 25. februar 2011. Krav om refusjon av flybilletten og erstatning av utgifter som følge av forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Hjemreisen fra Roma var forsinket med ca. 10 timer. Dette medførte at klagerne måtte overnatte i Oslo. Klager krever refundert billettprøene for flyreisen fra Roma til Trondheim.

Forsinkelsen førte til at klagerne fikk ekstra parkeringsutgifter på kr 60.

Utgiften kreves erstattet. Klagerne krever også dekket utgifter til mat da de ikke fikk noen informasjon om dette på flyplassen.

Ticket Feriesenter har i det vesentlige anført:

Klager har fått dekket overnatting og fly hjem neste dag av Norwegian.

Norwegian burde tatt ansvar for utlegget på 60 kroner til parkering.

Refusjon av ubenyttede billetter ligger utenfor Tickets ansvarsområde.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Roma ble forsinket med ti timer. Klagerne kom frem til det endelige bestemmelsesstedet over et halvt døgn forsinket.

Nemnda er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009.

Nemnda er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og nemnda legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Ved pakkereiser likestilles arrangøren med flyselskapet, og kunden kan rette krav direkte til turarrangør jf. pakkereiseloven § 6-5 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 e). Det er i så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en hydraulikklekkasje.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning. Nemnda kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Dette innebærer at klager ikke får medhold i sitt krav om erstatning av utgifter til parkering.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby mat og forfriskninger, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 9. Klager har opplyst at de ikke ble tilbudt mat på flyplassen. Nemnda har forstått det slik at det gjelder flyplassen i

Roma, der klagerne oppholdt seg i ca. 10 timer. Ticket eller Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagernes opplysninger til grunn.

Nemnda anbefaler at klagerne refunderes dokumenterte utgifter til mat.

Dersom klagerne ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemnda at klagerne gis en erstatning på kr 400 per person.

Klagerne ble omrutet til Værnes. De har da ikke krav på refusjon av billettutgiftene.

Det var et avvik fra det avtalte, en mangel ved pakkereisen, at klagerne kom forsinket til Værnes. Nemnda anbefaler at klagerne av denne grunn gis et prisavslag på 500 kroner per person, jf. pakkereiseloven § 6-1 jf. § 6-2.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Ticket Feriereiser gir klagerne et prisavslag på kr 500 per person samt at de erstatter klagernes dokumenterte utgifter til mat i Roma, alternativt kr 400 per person dersom klagerne ikke har kvitteringer.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.