

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forsinket ankomst feriemålet, Gran Canaria.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

52/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Destinasjon: Gran Canaria

Antall reisende: 4

Reisens pris: 25.222,-

Tidspunkt: 301211 - 060112

Saken gjelder:

Saken gjelder forsinket ankomst feriemålet, Gran Canaria.

Klager anfører at flyavgang Molde skulle være kl. 15.55 den 30. desember 2011.

På grunn av snø og glatt rullebane valgte flyet å gå ned i Ålesund.

Det ankom deretter Molde ca. kl. 19.00, men på grunn av arbeidstidbestemmelser for flygerne ble det avreise først neste dag, 31. desember, kl. 08.20.

Ankomst hotellet ca. kl. 1435 lokal tid - dvs 16 t og 10 min etter at de skulle ha vært der. Dette medfører rett til kompensasjon etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Også EU-forordning om flyforsinkelser medfører slik rett - samt rett til måltider og forfriskninger i ventetiden. Klageren er også misfornøyd med service under forsinkelsen.

Star Tour gjør gjeldende at forsinkelsen er under 16 t og derfor ikke gir rett til kompensasjon.

Nemnda bemerker:

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

Forsinkelser over en viss varighet kan utgjøre en slik mangel.

Etter pkt. 8 f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av avtalen, vil en forsinkelse som medfører at oppholdet på reisemålet blir forkortet med mindre enn 16 t når forsinkelsen skyldes eksepsjonelle værforhold, ikke gi grunnlag for prisavslag eller kompensasjon. Det er uenighet mellom partene om forsinkelsens varighet i dette tilfelle. Star Tour legger til grunn flyavdelingens offisielle ankomsttid Gran Canaria som viser landingstid kl. 12.56 - 15 t og 56 min forsinket.

Klager legger til grunn ankomst hotellet kl. 14.35 - 16 t og 10 min etter den tid klager mener de skulle ha vært på hotellet.

Det er i avtalen mellom klager og turoperatør ikke angitt noen ankomsttid hotellet.

Reklamasjonsnemnda legger derfor til grunn en forsinkelse på 15 t og 56 min - noe som ikke gir grunnlag for kompensasjon. Det tilføyes at ved beregning av lengden av forsinkelser, er det vanlig å bygge på offisiell landingstid flyplass.

EU-forordning 261/204 med senere rettsavgjørelse kan også gi passasjerer rett til erstatning ved forsinkelser. Denne rett faller imidlertid bort hvis forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått. I dette tilfelle var det værforholdene i Molde som var årsak. Klager har riktignok anført at andre flyselskapers fly landet i Molde senere på ettermiddagen, men reklamasjonsnemnda finner ikke å kunne tillegge dette vekt, men må legge til grunn at ansvarlig flymannskap ikke fant det forsvarlig å foreta landing på det tidspunkt flyet skulle ha landet. Deres beslutning om å gå til Ålesund på grunn av bakkeforholdene i Molde kan ikke overprøves av nemnda.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser 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

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.