

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelse og forsinket bagasje på hjemtur fra Thailand.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

98/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 3.100,-

Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelse og forsinket bagasje på hjemtur fra Thailand.

Klager anfører at han ankom Gardermoen 18. mars - ett døgn forsinket.

Bagasjen fikk han først en uke senere etter at den først var sendt til Mehamn, som var hans hjemmeadresse. Han hadde imidlertid oppgitt en leveringsadresse i Skedsmo da han meldte fra om at bagasjen ikke var kommet til Gardermoen.

Han måtte overnatte i en uke på sofa og gulv hos kompiser i Oslo mens han ventet på bagasjen i stedet for som planlagt å begynne på en ny reise med Kielfergen.

Han krever kompensasjon for en ødelagt ferieuke.

Star Tour har opplyst at årsaken til forsinkelsen på 25 t og 15 min var sent innkommet fly på grunn av teknisk feil. Når det gjelde bagasjen, var rullebanen i Phuket kortere enn vanlig på grunn av reparasjonsarbeider. Flyet kunne derfor ikke ta med full last, og bagasje ble derfor tatt av. Klagers bagasje ankom Gardermoen 22. mars og ble sendt til hans adresse i Mehamn og deretter tilbake til Gardermoen 23. mars og utkjørt til klager den 24. mars. Star Tour har utbetalt kr.500,- for forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Flyforsinkelser av en viss varighet utgjør en mangel som kan gi grunnlag for prisavslag. Reklamasjonsnemnda anvender også på hjemreiser de regler som gjelder ved utreise etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Etter disse regler foreligger det en mangel hvis forsinkelsen blir på mer enn 12 timer ved reiser som varer mer enn 8 dager. Hvis årsaken til forsinkelsen er eksepsjonelle forhold som turarrangør eller transportør ikke har innvirkning på, foreligger det mangel først etter 24 timer. I dette tilfelle var forsinkelsen på 25 t og 15 min og klager er derfor uansett berettiget til prisavslag etter disse regler.

Også EU-forordning 261/2004 kan gi grunnlag for erstatning - i dette tilfelle 600 euro - med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære forhold som ikke kunne ha vært unngått. Turarrangør hefter for flyselskapets ansvar, jf. pakkereiseloven § 6-5.

Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter at ansvaret bortfaller. Nemnda legger til grunn at flyselskapet i utgangspunktet må ha ansvaret også for tekniske feil fordi det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet bærer ansvaret for teknisk svikt.

Det er imidlertid likevel slik at teknisk svikt kan komme så uventet at den ikke kunne ha vært forhindret, og da er selskapet fritatt for erstatningsplikten hvis det kan godtgjøre at det foreligger en slik situasjon.

I dette tilfelle har flyselskap/turarrangør ikke godtgjort at det foreligger en slik ekstraordinær situasjon. I første svar til Reklamasjonsnemnda opplyste ikke Star Tour noe om årsaken til forsinkelsen.

Etter å ha blitt bedt om å redegjøre nærmere for hva slags feil det var, årsaken til feilen og hva som ble gjort for å avhjelpe følgene av feilen, har Star Tour i brev til nemnda bare opplyst at det var «en teknisk feil». Reklamasjonsnemnda anser derfor turarrangør/flyselskap ansvarlig for forsinkelsen etter de nevnte EU-regler.

Klagers bagasje ankom Gardermoen først 22. mars. Hvorfor den ikke kom tidligere hvis det var slik at den var tatt ut av flyet ved avgang 18. mars på grunn av vektproblemer, er ikke opplyst. Klager sier han hadde oppgitt en adresse i Skedsmo, men bagasjen ble sendt til hjemmeadressen i Mehamn.

Nemnda legger til grunn at bagasjen var sjekket inn til Gardermoen i og med at det var der det ble oppdaget at den ikke kom med klagers fly. Når den ble sendt til Mehamn, antas det at det skyldes at bagasjen hadde en bagasjelapp med denne adressen.

Nemnda har tidligere lagt til grunn at det er en del av avtalen mellom turarrangør og den reisende at turarrangør er ansvarlig for at bagasje kommer frem til reisemålet samtidig med den reisende. I utgangspunktet gjelder det samme for tilbakereisen.

Klager skal etter dette ha en erstatning på 600 euro i henhold til ovennevnte EU-forordning. Erstatning i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser kommer ikke i tillegg, jf. pkt.8 e) i disse vilkår, men nemnda finner at de kr.500,- som er utbetalt for forsinket bagasje i dette tilfelle bør komme i tillegg.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en erstatning tilsvarende 600 euro. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.