

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Istanbul, 29. oktober - 2. november 2010. Krav om prisavslag Grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

259/10

Tjenesteyter

Smartreiser

Klager: X

Turarrangør: Smartreiser

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 30.300

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Istanbul, 29. oktober - 2. november 2010. Krav om prisavslag Grunnet forsinkelse.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Avreisen fra Værnes ble forsinket med over 12 timer. Dermed gikk klagerne glipp av ett døgn. De krever prisavslag på 2.000 per person. Klagerne viser også til EU dom av 19. november 2009.

KLM gjorde ikke noen for å velge andre alternativer for å sende klagerne andre veier. Dette er imidlertid en sak mellom KLM og Smartreiser. Klagerne forholder seg til turarrangøren, Smartreiser.

SmartReiser har i det vesentlige anført:

SmartReiser finner det urimelig å få ansvaret for flyforsinkelse som ligger utenfor SmartReiser kontroll. Forsinkelsen skyldtes en plutselig og helt uventet teknisk feil med flyet.

Pga denne forsinkelsen mistet kunden en kveld i Istanbul som i hovedsak skulle Benyttes til avslapning etter reisen og en middag. Det var ikke fastsatt noen utflukt denne kvelden.

SmartReiser tilbyr derfor kunden en kompensasjon på kr 500 for tapt middag og

Timer første kvelden. Dette beløpet er også i tråd med den kompensasjon på kr 500 som øvrige kunder har fått ved direkte kontakt med flyselskapet. Flyselskapet sørget for forpleining med to måltider under ventetiden på Værnes.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom reisemålet ca. 12 timer forsinket.

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, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Suregeon-Condor av 19. november 2009. Nemnda er kjent med at enkelte flyselskap har bestridt 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.

Det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og turarrangør/flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå/avgrense forsinkelsen.

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.

SmartReiser har i denne saken ikke gitt noen opplysninger om den påståtte tekniske feilen. SmartReiser har følgelig ikke godtgjort at det forelå en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til en standarderstatning etter EU forordningen på 400 euro per person.

Det var videre en mangel ved pakkereisen at oppholdet på reisemålet ble avkortet med ca. 12 timer, jf. pakkereiseloven § 6-1 jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2. f) IV. Dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr 2.500.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter

EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag.

Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning eller prisavslag på annet grunnlag, og denne erstatning/prisavslaget overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter

EU forordningen annen erstatning/prisavslag, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

I den utstrekning klagerne fortsatt er i besittelse av boardingkort bes disse oversendt SmartReiser til hjelp i selskapets regresskrav mot flyselskapet.

Dette er imidlertid ingen forutsetning for klageres rett til erstatning fra SmartReiser.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at SmartReiser utbetaler en erstatning på 400 euro per person til klagerne.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.