

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelse til Fuerteventura.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

112/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 8.010

Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelse til Fuerteventura.

Klager anfører at flyavgang etter bestillingen skulle være 26. mars kl. 0810.

Da de hadde sjekket inn, fikk de se på skjermen at ny tid var kl.13.00 fordi flykapteinen var blitt syk. Deretter fikk de beskjed om ytterligere forsinkelse på grunn av tekniske problemer som gjorde at det lekket olje. Kl.15.30 fikk de hotellrom og mat og beskjed om ny flytid. Etter ytterligere utsettelse kom de av gårde kl.07.10 den 27. mars og ankom reisemålet 25 t forsinket etter å ha ventet 1 ½ t i Madrid.

Klager krever kompensasjon for 1) mat de måtte kjøpe selv på Gardermoen, 2) å ha sittet 8 t i et dårlig fly, 3) redusert ferie med 1 ½ døgn og 4) tort og sveie for Solias behandling av saken.

Solia har vist til at den lange forsinkelsen skyldtes både sykdom hos kabinpersonalet og en teknisk svikt i en bremseventil. Den defekte delen var vanskelig å erstatte på kort sikt og erstatningsfly måtte hentes inn. Dette tok tid.

Solia har refundert en dagsandel og er villig til å dekke utgifter til mat og drikke som overstiger verdien av de matkuponger som ble utdelt.

Fordi forsinkelsen skyldtes ekstraordinære og uforutsette omstendigheter, vil Solia ikke refundere noe ut over dette.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Forsinkelser av en viss varighet kan utgjøre en mangel i pakkereiseloovens forstand. Det følger av pkt.8 f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser at forsinkelser som medfører at oppholdet på reisemålet på en reise som dette, forkortes med mer enn 8 t, utgjør en mangel.

Nemndas flertall mener her hvis årsaken er ekstraordinære forhold som turarrangør/flyselskap ikke kan ha innvirkning på, foreligger det en mangel først hvis oppholdet forkortes med minst 16 t. I dette tilfelle ble oppholdet forkortet med 25 t og klager har derfor krav på prisavslag. Solia har refundert et beløp tilsvarende en dagsandel, og Reklamasjonsnemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager har krav på et større prisavslag enn det som er tilbudt fra innklagede. Det vises til at det her er tale om en forsinkelse på ca. 25 timer og at et forholdsmessig prisavslag bør stå i forhold til ulempen dette har medført for klager.

Også EU-forordning 261/2004 kan gi rett til erstatning ved flyforsinkelser med mindre flyselskapet godtgjør at den skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Etter nemndas syn har Solia/flyselskap i dette tilfelle godtgjort at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter, og noen erstatning etter EU-forordningen er det da ikke grunnlag for.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.