

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag/erstatning.

Dato

31.08.2015

Saksnummer

219/14PF

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag/erstatning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes datter skulle reise fra Tunisia til Oslo Lufthavn lørdag 26.07.14 kl. 06.00. De ankom flyplassen litt over kl. 04.00 på morgenen, sjekket inn og alt gikk greit. Sammen med sitt reisefølge, et vennepar med barn, gikk til gaten. Ved gaten var det ingen, men de tenkte det ikke var så rart siden det fortsatt var tidlig. Da klokken passerte tidspunktet for avgang var det fortsatt ingen der, men plutselig kom det opp 2.25 på tavlen og noe på arabisk. Den ene i reisefølget er tunisier, så han sa at det var forsinket. De fikk frokost som besto av en muffins og en liten juice. Det kom stadig nye beskjeder om ytterligere forsinkelse. Totalt ble det ca. 7 timer forsinkelse.

Klager kjøpte mat på flyplassen og tok vare på kvitteringene.

Siden flyet var så forsinket, hadde klager ingen til å hente dem på Gardermoen. De tok derfor tog hjem til Hokksund. Det tok dem 3,5 timer. Siden det var så sent gikk det heller ingen buss, så klager fikk utgifter til drosje for å komme seg helt hjem.

Klager krever utgiftene til mat, togbilletter og drosje erstattet. Klager viser videre til EU-forordning 261/2004 og krever standarderstatning i henhold til denne for forsinkelsen.

Detur har i det vesentlige anført:

Klagen er forelagt Detur Norway AS ved Pakkereisenemndas brev av 08.09.14 med frist på tre uker til å komme med et tilsvarende svar i saken.

Detur Norway AS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Detur vist til Lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) V. Da dette var en reise på mellom 5 og 8 døgn, må forsinkelsen være på minst 8 timer for å kunne anses som en mangel ved pakkereisen.

Flyvningen fra Monastir til Oslo Lufthavn lørdag 26.07.14 hadde planlagt ankomst til Oslo kl. 11.15, men ankom kl. 18.22 Dette medførte en forsinkelse på 7 timer og 7 minutter.

På bakgrunn av dette finner ikke Detur grunnlag for kompensasjon til klager for forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 1, bokstav b, at forordningen ikke gjelder for flyvninger fra en stat utenfor EU/EØS-området når flyvningen opereres av et flyselskap som ikke er basert i dette området, Flyvningen fra Tunis til Norge ble operert av Nouvelair Tunis. Dette er et tunisisk flyselskap og flyvningen omfattes da ikke av forordningen.

Selv om en forsinkelse ikke gir rett til erstatning etter EU-forordningen, kan den utgjøre en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte. En forsinkelse av en lengde som i denne saken er imidlertid for kort til å berettig til prisavslag etter pakkereiselovens bestemmelser.

Når en kunde lider direkte tap pga en forsinkelse, kan vedkommende imidlertid etter nemndas syn kreve erstatning av arrangøren, jfr. pakkereiseloven § 6-4. Bestemmelsen fastslår at arrangøren som hovedregel har plikt til å erstatte kunden det tapet vedkommende lider som følge av mangelen - her forsinkelsen. Arrangøren har, som nevnt ovenfor, et objektivt kontraktsansvar under forutsetning av at det er årsakssammenheng mellom mangelen og tapet. Det finner nemnda at det er i denne saken.

Klageren har anført at de som følge av forsinkelsen måtte ta toget i stedet for å bli hentet, og at de måtte ta taxi fra togstasjonen. Nemnda legger dette til grunn.

Det er vedlagt kvitteringer som viser at togbilletten Oslo Lufthavn/Hokksund kostet kr 237 og at taxien kostet kr 224, til sammen kr 461. Reklamasjonsnemnda anbefaler at det direkte tapet dekkes av arrangøren.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klageren får erstattet utgifter som ble påført i forbindelse med forsinkelsen med kr 461.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.