

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, 21. - 28. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet forsinkelse på hjemreise.

Dato

..

Saksnummer

179/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2+2

Reisens pris: kr.28 074

Saken gjelder:

Reise til Kreta, 21. - 28. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet forsinkelse på hjemreise.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagernes fly ble på hjemreisen forsinket med 11 timer og 50 minutter.

Det fremgår av brev fra TUI at årsaken til forsinkelsen var brann som følge av en feilinstallasjon i hjulet ved en service/reparasjon i 2008.

Reiselederne på Kreta informerte klagerne om at Star Tour ville gi prisavslag.

Star Tour har senere gått tilbake på dette.

Star Tour henviser til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2.f) V som gjelder forsinkelse på utreise og avkortet opphold. I dette tilfellet skjedde imidlertid forsinkelsen på hjemreise, noe som er at avvik fra det avtalte.

Ved kjøpet av reisen hadde klagerne valget mellom to alternative reisetidspunkter: hjemreise med dag- eller nattflygning. Klagerne valgte bevisst dagflyging selv om dette var et dyrere alternativ. Når turoperatør velger å prise dag- og nattreiser forskjellig, bør det stilles større krav til å klare å holde seg til planlagte tidspunkter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klagernes fly ble forsinket med 11 timer og 7 minutter grunnet brann i hjulet på flyet som opprinnelig skulle gjennomføre flygningen. Det er et forhold som er utenfor

Star Tours kontroll. Forsinkelsen anses således ikke som en mangel, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f)V. Star Tour viser til teknisk rapport fra flyselskapet.

Dessverre tok det tid å få satt inn et nytt fly som kunne gjennomføre flygningen.

I en slik situasjon vil det kunne være vanskelig å gi eksakt og tydelig informasjon, og det kan også ta tid før man vet med sikkerhet hvor lang den faktiske forsinkelsen blir. Star Tours reiseledere skal være godt forberedt og instruert i hva slags informasjon som skal utgis til passasjerene, deriblant at eventuell erstatning styres av ulike frister og årsaker til forsinkelsen. Derfor skal guidene heller ikke uttale seg om en slik kompensasjon før flyet har ankommet bestemmelsesstedet og man vet forsinkelsens faktiske varighet. Dersom annet har blitt anført i dette tilfellet, beklager Star Tour det.

Det er korrekt at dag- og nattavganger i dette tilfellet var priset ulikt, men Star Tour kan ikke se at dette argumentet skal gi rett til prisavslag.

Nemnda bemerker:

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.

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.

Flyforsinkelsen skyldes i dette tilfellet brann i et hovedhjul.

Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Forsinkelse under transport som medfører at oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn regnes ikke som en mangel ved pakkereisen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f) V.

Om forsinkelsen skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles angitte frister.

Vilkårene har ingen bestemmelser om forsinket hjemkomst.

Nemnda har ved tidligere saker anvendt vilkårene pkt 8.2. f)V analogisk i slike tilfelle. Den forsinkede hjemkomst er etter dette ikke å regne som en mangel og gir følgelig ikke rett til prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2 eller erstatning etter pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.