

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning pga flyforsinkelse.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

346/11

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 15.360,-

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning pga flyforsinkelse.

Klager opplyser at ved utreise fra Gardermoen ble avgangen forsinket og de ankom Antalya 3 ½ t forsinket. Pga rot med bussene kom de til hotellet først kl 07.15, mens de skulle vært der kl 02.30. De fikk ingen forpleining på Gardermoen mens de ventet der.

Ved hjemreisen ble flighten kansellert. De fikk beskjed om dette først etter 4 t og fikk ingen forpleining mens de ventet på å bli innkvartert på hotell til neste dag.

Klager anfører at hun mistet 3 dager jobb tilsvarende kr. 3.000,-.

Samboer mistet 1 dag tilsvarende kr. 1.200,-. Dette kreves dekket i tillegg til kr. 300,- til innkjøpt mat og 3 dagsandeler.

Amisol anfører at 3 ½ t forsinkelse på utreise ikke berettiger til prisavslag i henhold til pkt. 8 i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Forsinkelsen på hjemreisen skyldtes feil i flyets motor som oppsto rett før avgang.

Ny motordel måtte hentes fra Frankrike. Alle gjester ble innkvartert i 5* hotell med standard all inklusive frem til avreise. Ankomst Gardermoen ble kl 03.34 den 24. oktober i stedet for kl 19.20 den 22. oktober. Amisol har tilbudt 2 dagsandeler - 2/7 av reisens grunnpris med til sammen kr. 4.284,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen.. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag.

Forsinkelser av en viss varighet er en slik mangel.

Som anført av Amisol gir forsinkelse som fører til at oppholdet på reisemålet blir forkortet med mindre enn 8 t ved reiser med varighet 5-8 dager ikke rett til prisavslag etter Alminnelige vilkår for pakkereiser. Imidlertid følger det av EU-forordning 261/2004 Artikkel 6 jf. Artikkel 7 og Artikkel 5 og EU domstolens avgjørelse av 19. november 2009 (C-402/07) at forsinkelse på mer enn 3 t likevel kan gi rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått. I dette tilfelle er det ikke opplyst at det skulle foreligge slike ekstraordinære omstendigheter ved forsinkelsen på utreisen.

Klager er derfor berettiget til en økonomisk kompensasjon på 400 euro per person - jf. Artikkel 7 i nevnte forordning. I dette tilfelle er det tale om to personer og dermed 800 euro.

Ved hjemreisen oppsto det en forsinkelse på 32 t. Forsinkelsen skyldtes en teknisk feil som må anses som en slik ekstraordinær omstendighet et det ikke er grunnlag for den standardiserte erstatning etter EU-forordningen. Imidlertid utgjør en forsinkelse på 32 t en mangel etter pakkereiseloovens alminnelige bestemmelse i § 6-1.

En slik mangel gir krav på et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda finner at Amisols tilbud om to dagsandeler er et passende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager gis en kompensasjon tilsvarende 800 euro for forsinkelsen på utreisen. For hjemreisen kan det ikke anbefales at det gis ytterligere kompensasjon enn 2 dagsandeler eller kr. 4.284,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, Star Tour AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.