

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forsinkelse ved utreise til Mallorca.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

329/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 11.835,-

Saken gjelder:

Saken gjelder forsinkelse ved utreise til Mallorca.

Klager anfører at avreise ble ca. 7 t forsinket og ankomst Palma 7 t og 20 min etter ruten. Ventetiden på flyplassen ble slitsom med 2 små barn.

De krever prisavslag/erstatning med 400 euro per person.

Ving har henvist til Alminnelige vilkår for pakkereiser som ikke gir rett til prisavslag når ankomst reisemålet er mindre enn 8 t forsinket. Det vises også til at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil. Dette var en uforutsett hendelse som ikke kunne ha vært unngått.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Avvik som er av mindre betydning og som er av det slag man må regne med inntreffer fra tid til annen, regnes likevel ikke som mangel i lovens forstand.

En forsinkelse som medfører at oppholdet på feriestedet blir forkortet med mindre enn 8 t, gir derfor ikke rett til prisavslag etter pkt.8 2.f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

EU-forordning 261/2004 Artikkel 6, jf. Artikkel 7 og Artikkel 5 og EU domstolens avgjørelse av 19. november 2009 (C-402/07) kan gi rett til erstatning ved forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsessted tre timer eller mer etter planlagt ankomstidspunkt.

Hvis flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, bortfaller retten til erstatning.

Det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter. Etter nemndas syn bærer flyselskapet i utgangspunktet ansvaret ved teknisk svikt, men en teknisk svikt kan likevel komme så uventet at selskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I det foreliggende tilfelle legger nemnda til grunn at det ikke hadde vært praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen.

Feilen var av teknisk art - en elektrisk feil i bakerste flykjøkken - og oppstod eller ble oppdaget etter at passasjerene var kommet om bord.

Flyselskapet har fulgt flyfabrikantens anvisninger for vedlikehold og ettersynsintervaller. Feilen er derfor oppstått uten forvarsel til tross for normalt vedlikehold, og nemndas konklusjon er at selskapet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det utbetales noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Helga Hermansen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol 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.