

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelse på reise til/fra Kypros.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

262/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 18.325

Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelse på reise til/fra Kypros.

Klager anfører at utreise 9. september skulle ha vært kl.07.15.

Da fikk de beskjed om at ny info ville bli gitt kl.09.30. Da ble det opplyst at ny info ville bli gitt kl.13.00. Da fikk de beskjed om avgang kl.14.15 - ca. 7 timer etter opprinnelig avreisetidspunkt.

Hjemreisen ble også forsinket. Da de fikk beskjed om dette, spurte de via SMS om de kunne vente på hotellet for å slippe å vente på flyplassen.

Det var det ikke anledning til da check-in på flyplassen ville bli stengt.

Da de kom til flyplassen, måtte de vente i 2t i check-in kø før det ble åpnet.

Klager presiserer at det ikke er forsinkelsen han klager på, men Vings manglende informasjon, feilinformasjon og at de ikke tar hensyn til de reisende for bare å minimalisere eget arbeid. Dette vil han ha «en grei kompensasjon» for.

Ving har opplyst at forsinkelsen på utreisen skyldtes at innkommende fly fikk fugl i motoren. Av sikkerhetsmessige hensyn skal det da foretas grundige undersøkelser. Passasjerene fikk kr. 75,- i frokostvouchere og kr. 110,- for lunch.

Tilbakereisen ble forsinket fordi det flyet som skulle ha vært brukt, ble truffet av lyn kvelden før i Oslo. Dette flyet hadde 380 seter og måtte erstattes av 2 fly som ble chartret inn. Omdisponering av flyprogrammet ble da nødvendig og dette tok tid.

Nemnda bemerker:

Klagenemnda vil innledningsvis bemerke at en flyforsinkelse etter omstendighetene kan utgjøre en mangel ved pakkereisen som berettiger til prisavslag.

Dette vil likevel ikke gjelde hvis forsinkelsen skyldes tekniske feil eller svikt som flyselskapet ikke kunne forhindre. Klagenemnda legger til grunn at i dette tilfelle var flyselskapet - og dermed Ving i forhold til de reisende - uten ansvar for forsinkelsen. Klager har da også presisert at det ikke er forsinkelsen som er grunnlag for klagen, med Vings opptreden.

Ved flyforsinkelser har flyselskapet etter EU forordning 261/2004 plikt til å begrense ulempene for passasjerene. I dette må etter klagenemndas oppfatning også ligge en plikt til å holde passasjerene informert så langt det er mulig. Imidlertid er det uunngåelig at forsinkelser kan medføre ikke uvesentlige ulemper i form av venting - og at det er vanskelig til enhver tid å gi tilfredsstillende informasjon.

I dette tilfelle måtte 380 passasjerer til ett fly omdisponeres til 2 fly.

En rekke hensyn måtte da ivaretas og dette måtte nødvendigvis ta tid uten at det var mulig å ha full oversikt over tidsbruken.

Klagenemnda kan ikke se at flyselskap og/eller Vings behandling av disse forsinkelsene gir grunnlag for noen kompensasjon, eller prisavslag pga mangler ved reisen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser 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

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

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