

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 3. - 17. desember 2010. Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

78/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 11.540

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 3. - 17. desember 2010. Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Grunnet flyforsinkelser og håndteringen av denne ankom klagerne reisemålet ca. 20 timer forsinket. Klager er av den oppfatning at Ving/flyselskapet håndterte situasjonen på en kritikkverdig måte.

Som følge av den slitsomme reisen, ble klagerne syke. Dette gikk ut over utbyttet av ferien.

Klagerne krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til flyselskapets utførlige kommentarer til klagen og forsinkelsen.

Forsinkelsen var ikke til å unngå.

Flygningen ble forsinket med i alt 19 timer og 26 minutter. Klagerne hadde kjøpt en to ukers reise og er dermed ikke berettiget til en kompensasjon i henhold til bransjens reisevilkår.

Nemnda bemerker:

Klagerne ankom reisemålet mer enn 19 timer og 26 minutter senere enn planlagt ankomsttidspunkt.

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. Nemnda er kjent med at enkelte flyselskap har bestridt dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og nemnda legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og turarrangør/flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå/avgrense forsinkelsen.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at den lange forsinkelsen ikke var til å unngå i dette tilfellet. Nemnda viser til flyselskapets uttalelse.

Klagerne har således ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Forsinkelsen gir heller ikke rett til prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 f) pkt V. Det følger av bestemmelsen at forsinkelser på under 24 timer ikke regnes som en mangel ved pakkereisen når forsinkelsen skyldes forhold transportøren ikke hadde innvirkning.

Nemnda har forståelse for at reisen ble anstrengende.

Sett hen til den vanskelige situasjonen og de utfordringer turarrangør og flyselskap sto overfor, er nemnda imidlertid av den oppfatning at heller ikke håndteringen av situasjonen gir grunnlag for kompensasjon.

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

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia 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.