

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forsinket flyavgang fra Kroatia.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

250/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.886

Saken gjelder:

Saken gjelder forsinket flyavgang fra Kroatia.

Klager anfører at det ikke er selve forsinkelsen som er grunnlaget for klagen, men behandlingen de fikk av Apollos reiseleder. Flyavgang skulle ha vært 25. juni kl. 11.05. Etter å ha ventet på flyplassen i 8 t nesten helt uten mat og drikke, fikk de beskjed om at pga tekniske problemer var avreise utsatt til neste dag.

De ble da kjørt 1 ½ t til et hotell med fukt- og råteskader på rommene.

På avtalt infomøte neste dag, 26. juni, kom ingen fra Apollo.

De kom først kl. 13.30 og hadde ingen info. Under middagen kl. 17.00 fikk de beskjed om å pakke med en gang da flyet skulle gå kl. 20.45.

Etter å ha gått om bord, fikk de så beskjed om ny utsettelse og ny reise til det samme hotellet da Apollo ikke hadde greid å skaffe annen innkvartering.

Omsider kl. 09.30 27. juni gikk flyet og ankom Gardermoen kl. 13.00.

Klager krever full erstatning for ferien og dekning av utlegg til mat og drikke og telefon, samt for tort og sveie pga elendig service.

Apollo har bekreftet at flyet ankom Gardermoen 47 t forsinket.

Årsaken var en uforutsett teknisk hendelse som flyselskapet ikke kunne forutse og som derfor Apollo heller ikke er ansvarlig for. Pga den enkle standard på hotellet de fikk mens de ventet, har Apollo likevel tilbudt en goodwill erstatning på kr. 750,- per person.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Turarrangøren likestilles med flyselskapet slik at en reisende kan rette sitt krav direkte mot turarrangøren - § 6-5 og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8 2 e).

I utgangspunktet er det flyselskapet som har ansvaret ved teknisk svikt - det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at slikt oppstår. Etter luftfartsloven § 10-20 er også flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelser med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves, eller dette ikke var mulig.

Klagenemnda finner at Apollos henvisning til «uforutsett teknisk hendelse» i dette tilfelle ikke kan frita flyselskapet og dermed Apollo for ansvar.

Hovedårsaken til forsinkelsen er opplyst å være at det ved en feil ble fylt 2 tonn drivstoff for mye i Tivat. Dette er ikke en teknisk feil, men en feiloperasjon av flyselskapets «underleverandør» og medførte at flyet måtte tomfly for å kvitte seg med 2 tonn drivstoff.

Senere oppsto det tekniske problemer, bla med hydraulikklekasje.

En tekniker ankom med nye deler, men manglet andre deler.

Da alt omsider var klart om kvelden 26. juni, var det etter flyplassens stengetid og de fikk ikke dispensasjon.

Samlet sett anser klagenemnda at dette er forhold flyselskapet er ansvarlig for - og dermed turoperatøren i forhold til de reisende. I tillegg kommer at klager heller ikke fikk slikt tilbud om mat og drikke som de har krav på flyplassen da de ventet i 8 t første dagen. Heller ikke den midlertidige innkvarteringen synes å ha vært av tilfredsstillende kvalitet.

Etter en samlet vurdering finner klagenemnda at klager bør gis en kompensasjon på kr. 2.000,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en samlet kompensasjon på kr. 4.000,- inkludert de tidligere tilbudte kr. 1.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.