

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

264/13P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klageren skulle reise fra Kjevik til Antalya den 20. september 2013 med flyselskapet Smartlynx/Tailwind som fløy distansen for Tyrkiareiser AS. På grunn av teknisk feil landet flyet i Tyrkia 8 timer og 19 minutter etter ruteplanen. På Kjevik fikk passasjerene alt for dårlig informasjon. Klageren tviler på at det forelå en feil som fritar arrangøren for ansvar. Han krever standard erstatning etter EU-forordningen..

Tyrkiareiser AS beklager det hvis informasjonen som ble gitt på flyplassen ikke var tilfredsstillende. Forsinkelsen skyldtes en teknisk feil som ikke kunne forutses eller forhindres.

Når det gjelder klagesaken, er det utvekslet flere mailer i sakens anledning. Allerede den 2. oktober 2013 ble det utvetydig opplyst at arrangøren forholdt seg til tidligere avgjørelser fra Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda, som i tilsvarende saker ikke har gitt klagerens krav om erstatning medhold. I e-mail av 4. oktober har arrangøren opplyst at dersom klageren ønsker saken behandlet av Reklamasjonsnemnda for pakkereiser må dette skje innen fire uker fra dato. Klagen er derfor for sent fremsatt.

Nemnda bemerker:

I avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om klagenemnd for pakkereiser punkt 6 er det gitt regler om saksbehandlingen, herunder hvilken klagefrist som gjelder. Det heter: «Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til selskapet. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten gir skriftlig orientering om adgangen til å bringe saken inn for Reklamasjonsnemnda for pakkereiser».

Reklamasjonsnemnda anser svaret fra Tyrkiareiser AS av 2. oktober 2013 som endelig. I mail av 4. oktober 2013 opplyser arrangøren om klageadgang og klagefrist. Klagen er

mottatt at Flyklagenemndas sekretariat 13. november kl 17.52 og er derfra oversendt til Reklamasjonsnemnda for pakkereiser som rette vedkommende.

Klagen er etter dette for sent fremsatt og tas ikke opp til realitetsbehandling.

Vedtak:

Klagen er for sent fremsatt og realitetsbehandles ikke.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.