

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mauritius, 20. juni - 2. juli 2009. Krav om prisavslag grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

50/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: ca. 63.000

Saken gjelder:

Reise til Mauritius, 20. juni - 2. juli 2009. Krav om prisavslag grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble forsinket med ca 20 timer på utreise. Klagerne måtte overnatte i Paris. De fikk i denne forbindelse ikke sin bagasje med medisiner m.v.

Klagerne krever erstatning for utlegget til et hotell døgnet på Mauritius som de ikke fikk benytte, til sammen kr 1.921. De ønsker videre en kompensasjon for de belastninger de ble påført i forbindelse med forsinkelse, innstilling og ulempene ved ikke å ha tilgang på bagasje og medisiner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Flyklagenemnda har behandlet saken. Flyselskapet kunne ikke lastes for den forsinkelse som oppstod. Forsinkelsen vil således heller ikke gi grunnlag for en kompensasjon i henhold til pakkereiseloven da den ikke overstiger 24 timer, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2., der det fremkommer at en forsinkelse først vil være å anse som en mangel etter 24 timer dersom årsaken ligger utenfor flyselskapets eller turarrangørs kontroll.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av flyklagenemndas avgjørelse at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet (uforutsett teknisk feil), som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen førte til forsinkelsen.

Pakkereisenemnda legger flyklagenemndas vurdering til grunn.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Flyforsinkelser oppstår jevnlig, og de reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette uten at det betraktes som en mangel ved pakkereisen. I henhold til pkt 8.2 f) i alminnelige vilkår for pakkereiser anses en forsinkelse på under 12 timer ikke som en mangel ved en reise av en varighet på over 8 døgn.

Det heter videre i bestemmelsen:

«Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran nevnte frister.»

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en feil ved flyets elektroniske motorstyringsenhet, en feil som oppstod uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Etter nemndas vurdering må dette anses som et forhold som gir grunnlag for å fordoble fristen i vilkårenes pkt 8.2 f).

Forsinkelsen er således ikke å anse som er mangel ved reisen.

Klagerne fikk ikke utlevert bagasjen. Nemnda har forståelse for at dette skapte problemer for klagerne, men kan ikke se at det gir grunnlag for prisavslag eller erstatning for ikke-økonomisk skade. Nemnda bemerker i denne forbindelse at medisiner m.v. bør oppbevares i håndbagasjen.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anita Agnemyr, Detur Norway 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.