

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotell Porto Allegre 13. - 20. mars 2010. Krav om prisavslag grunnet forsinkelse samt maur m.v. i leiligheten.

Dato

..

Saksnummer

95/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: nok.17.150

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotell Porto Allegre 13. - 20. mars 2010.

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse samt maur m.v. i leiligheten.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Flyavgangen fra Tromsø ble utsatt med 14 timer. Dette skyldtes ikke forsinket innkomst, men flyet hadde en besetning om bord som ikke hadde tilgjengelig flytid slik at de kunne takle den forsinkelse som oppstod pga vinterlige forhold i Tromsø. Man må kunne stille det krav til Ving at når det settes opp en tur med utreise i et vinterlig Nord-Norge, må de som utfører transporten ha den nødvendige kapasitet inne.

Ved ankomst Porto Alegre ble klagerne oppmerksom på at de ikke var registrert som gjester. Det medførte at de ble plassert i den delen av hotellet som ligger nedenfor veien i 1. etasje. Dette er en del av hotellet som, fordi det ligger på bakkenivå,

Innvandres av maur og annet småkryp. Det iverksettes ingen tiltak fra hotellet for å eliminere dette problem.

For klagerne ble ikke oppholdet på Porto Alegro noe trivelig.

Klagerne hadde grunnet sin tidlige bestilling sett frem til å komme i den mer attraktive delen av hotellet.

Klagerne krever 50 % prisavslag.

Ving har i det vesentlige anført:

Årsaken til forsinkelsen var at flyet ikke kunne ta av fra flyplassen i Tromsø pga uvær. Været ble etter hvert dårligere og flytiden for besetningen gikk ut.

I følge reisevilkårene har man rett til kompensasjon ved forsinkelse på over 12 timer om oppholdet er på over 8 døgn. Dersom forholdene skuldes eksepsjonelle værforhold som i dette tilfellet, fordobles ovennevnte frister.

Forsinkelsen gir således ikke rett til refusjon.

Hotellanlegget består av to bygninger. Man kan få tildelt innkvartering i begge bygninger uten at det påvirker prisen. Leiligheter med bestemt beliggenhet kan ikke garanteres.

Klagerne tok ikke opp med Vings representanter at de var misfornøyd med leiligheten eller problemer med insekter/maur. I dette tilfellet kunne representantene fulgt opp hotellet og sett på muligheten til å bytte innkvartering.

Likeledes ville de ha fulgt opp at det ble sprayet og rengjort ekstra i forbindelse med insekter i leiligheten.

Ving finner ikke å kunne tilby prisavslag.

Nemnda bemerker:

Klagerne ankom reisemålet 13 timer og 45 minutter forsinket.

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 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner ikke godtgjort at forsinkelsen skyldes spesielle værforhold. Flertallet viser til rapporten fra Avinor som viser medium til god friksjon på det aktuelle tidspunkt, samt til opplysningene om at flyplassen var åpen for trafikk og at andre fly tok av på vanlig måte.

Opplysningene viser etter flertallets vurdering at det objektivt sett ikke var fare forbundet med å ta av. Forholdene på flyplassen var gode.

Flertallet er således av den oppfatning at forsinkelsen ikke skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klagerne har følgelig rett til en erstatning på 400 euro per person.

Forsinkelsen medførte avkortet opphold på reisemålet.

Det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Tilsvarende gjelder etter flertallets vurdering for prisavslag.

Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette.

Har passasjeren også rett til erstatning/prisavslag på annet grunnlag, og denne erstatning/dette prisavslag overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning/prisavslag, utbetales kun standarderstatningen.

Det er tilfelle i denne saken.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter er av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær situasjon som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet viser til at kapteinen av sikkerhetsmessige grunner ikke fant det forsvarlig å ta av.

Kapteinens vurdering må i dette tilfellet tillegges avgjørende vekt.

Som følge av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en erstatning på 800 euro.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.