

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder følgene av flyforsinkelse på utreise og hjemreise til/fra Kypros.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

266/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 22.950

Saken gjelder:

Saken gjelder følgene av flyforsinkelse på utreise og hjemreise til/fra Kypros.

Klager har anført at det ble gitt uholdbar informasjon om forsinkelsen på utreisen. Forsinkelsen var på 7 timer. Minst en halv dag av ferieoppholdet gikk tapt.

På hjemreisen var forsinkelsen på 5 timer med svært dårlig informasjon.

Dårlig standard på hjemreisen med dårlig komfort, dårlig servering, begrenset vareutvalg, ikke tax free handel og ingen underholdning om bord.

Dette forventes kompensert. Klager hadde dessuten betalt for mat på flyet.

I og med at alle reisende på hjemreisen fikk mat, ønsker han refundert det han hadde betalt.

Ving har vist til at begge forsinkelsene skyldtes tekniske feil som de ikke er ansvarlige for. Utreiseflyet hadde fått en fugl i motoren ved landing i Oslo samme morgen. Dette måtte derfor sjekkes grundig av sikkerhetsmessige årsaker.

Hjemreiseflyet hadde blitt truffet av lyn ved landing i Oslo kvelden før.

Av sikkerhetsmessige årsaker måtte det tas ut av trafikk.

Det ble erstatt av 2 innleide fly - og omplassering av passasjerer fra ett fly til to fly tok ekstra tid.

Nemnda bemerker:

Flyforsinkelse kan etter omstendighetene utgjøre en mangel ved pakkereisen som berettiger til prisavslag. Dette gjelder likevel ikke hvis forsinkelsen skyldes tekniske feil eller svikt som flyselskapet ikke kunne forhindre.

Nemnda legger til grunn at det var situasjonen her slik at flyselskapet - og dermed Ving i forhold til de reisende - var uten ansvar for forsinkelsen.

Ved flyforsinkelser har flyselskapet etter EU forordning 261/2004 plikt til å begrense ulempene for passasjerene. I dette må også ligge en plikt til å informere så langt dette er mulig.

Det er imidlertid uunngåelig at slike forsinkelser medfører ulemper i form av venting og lignende. Nemnda kan ikke se at flyselskapets eller Vings behandling av situasjonen i dette tilfelle berettiger til noen form for kompensasjon.

Nemnda kan heller ikke se at det forhold at alle passasjerer fikk servering på tilbakereisen gir klager krav på refusjon av det han hadde betalt.

Det gjøres for ordens skyld oppmerksom på at nemnda tidligere har behandlet en annen sak, sak nr. 262/11 (PRKN-2011-262) som omhandlet samme ut- og hjemreise.

Klagen fikk samme utfall som i nærværende sak.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det utbetales noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol 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.