

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse på flyreisen fra Detroit til Amsterdam 27.07.14.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

61/15PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse på flyreisen fra Detroit til Amsterdam 27.07.14.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer til Las Vegas i perioden 13.07.14 - 28.07.14.

På hjemreisen ble KLM - Royal Dutch Air Lines rute KL7301, utført av Delta Airlines, forsinket ca. 24 timer på strekningen fra Detroit til Amsterdam den 27.07.14.

Klager kontaktet Ving, men ble bedt om å kontakte Delta Air Lines direkte. Klager sendte en e-post til flyselskapet som fraskriver seg alt ansvar. Klager måtte stå i kø på flyplassen i 10 timer for å få informasjon og ombooking av reisen. Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter og de måtte selv booke seg inn på et hotell. Klager i ettertid fått dekket hotelloppholdet av flyselskapet KLM.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ved forsinket hjemkomst må den reisende selv vanligvis dekke taxiutgifter om man kommer for sent til fly, tog- eller bussforbindelser. Eventuelle utlegg til tilslutning og/eller overnatting kan søkes dekket av reiseforsikringen som vanligvis dekker slike utgifter.

Ving synes det er godt å høre at klager til slutt fikk kompensasjon for at de ikke fikk hotell i vente på neste fly. Dersom klager har hatt ytterligere utgifter i forbindelse med forsinkelsen, som for eksempel mat og forfriskninger og lignende, ber Ving klager om å sende kvitteringer slik at de kan vurderes.

Ving kan ikke imøtekomme klagers ønske om kompensasjon.

Klager ble henvist til å kontakte Delta Airlines direkte. Flyselskapet KLM beklager på vegne av Delta Air Lines og takker for informasjonen fra klager. Delta Air Lines henviser til at de ikke er et EU basert flyselskap. I og med at klager reiste fra en flyplass utenfor EU er Delta Air Lines ikke underlagt EU direktivet.

Som en kompensasjon tilbyr flyselskapet klager en rabatt på 100 euro per person på en fremtidig reise med Delta Air Lines, KLM eller Air France.

Det vises for øvrig til brev fra Ving og KLM/Delta Air Lines.

Nemnda bemerker:

Klagerens fly fra Detroit til Amsterdam ble forsinket med 24 timer. Flyvningen ble utført av Delta Airlines. Flyselskapet er hjemmehørende utenfor Europa, og forsinkelsen omfattes følgelig ikke av EU-direktiv nr. 261/2004.

Reisen er imidlertid en pakkereise, jfr. lov om pakkereiser § 2-1. Ving har etter loven ikke anledning til å henvise kunden til selv å forfølge sitt krav i forhold til flyselskapet. Ving har videre plikt til å yte assistanse i forsinkelsesperioden. Det er opplyst at klageren har fått kompensert hotellutgifter. Han har imidlertid også krav på å få andre utgifter som står i forbindelse med forsinkelsen, slik som telefonsamtaler, mat etc. refundert. Hvis klageren ikke har kvitteringer som dokumenterer eksakte utlegg, finner nemnda det rimelig at han får dekket sannsynlige utgifter med kr 800 pr. person.

En forsinkelse på 24 timer utgjør et avvik fra det avtalte. Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til endringen. Nemnda har i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. En forsinkelse på 24 timer er etter nemndas syn så lang at den er å regne som en mangel. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr 1.000. Nemnda har lagt til grunn at forsinkelsen ikke skyldtes forhold arrangøren eller transportøren ikke hadde innvirkning på, i og med at det ikke er gjort noe forsøk på å dokumentere hva som var årsaken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 1.000 pr. person og at utgifter blir dekket med kr 800 pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Norge 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.