

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 4. - 11. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet forsinket ankomst til hotellet.

Dato

..

Saksnummer

58/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 15. 976

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 4. - 11. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet forsinket ankomst til hotellet.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne ble sittende to timer i bussen på flyplassen etter at alle var ankommet med bagasje. Disse to timene kom i tillegg til en flyforsinkelse på 6 timer og 49 minutter. Forsinkelsen ble derfor 8 timer og 49 minutter.

Klagerne krever refunder 2/7 av reisens grunnpris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen til Gran Canaria skyldtes streiken blant flygelederne 4. desember og konsekvensen av denne. Når forsinkelser oppstår som følge av en force majeure situasjon skal turoperatør sørge for mat og drikke og overnatting om det blir nødvendig. Det kompenseres ikke for selve flyforsinkelsen og hva denne måtte medføre av ekstra kostnader utover kost og losji samt transport til reisemålet.

Apollo beklager uklarhetene rundt den ekstra ventetiden klagerne fikk etter ankomst Las Palmas, og har utbetalt en kompensasjon på 500 kroner per person for dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom Gran Canaria 6 timer og 49 minutter etter planlagt ankomsttidspunkt.

De ble ytterligere forsinket to timer på flyplassen.

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 f) V regnes forsinkelse under transport eller endret avgangs/ankomsttider ikke som en mangel når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn åtte timer for reiser med varighet mellom fem og åtte døgn. Om forsinkelsen/endringen skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på fordobles de foran angitte frister.

Forsinkelsen til Gran Canaria gir således ikke rett til prisavslag.

Forsinkelsen gir heller ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004 da forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Apollo har gitt en kompensasjon på kr 500 per person for forsinkelsen på reisemålet. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette.

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

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.