

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, 25. desember 2009 - 1. januar 2010. Krav om prisavslag for forsinket reise samt erstatning for ekstra utgifter i forbindelse med utflukt til Kairo.

Dato

..

Saksnummer

70/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 7

Reisens pris: nok. 55.000

Saken gjelder:

Reise til Egypt, 25. desember 2009 - 1. januar 2010.

Krav om prisavslag for forsinket reise samt erstatning for ekstra utgifter i forbindelse med utflukt til Kairo.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen fikk klagerne beskjed om at det var et par timers busstur til pyramidene. Utflukten kunne bestilles på forhånd eller på hotellet.

Klagerne fikk i etterkant vite at bussen tar seks timer hver vei.

Alternativet var flytur på ca 1 time.

Daglig leder ringte klager og beklaget de opplysninger klager hadde fått.

Klager sa da at de ville ta fly i stedet for, og ha dekket mellomlegget.

Hun fikk da vite at Apollo ikke har flytur til Kairo, så det måtte klager ordne med på egen hånd. De måtte ta vare på kvitteringer for å kunne dokumentere kostnaden. Klager forsto da selvsagt at dette var i orden.

Klagerne fikk også informasjon fra andre om at det var nødvendig med diverse vaksiner for å reise til Egypt. Det bure Apollo ha informert om.

På reisebyrået var det tomt for kataloger. Klagerne hadde således ingen katalog. Til tross for flott vær i Bergen, ble flyet forsinket. Nesehjulet hadde frosset fast. Dette burde SAS ha oppdaget på forhånd. Klagerne mistet en dag av ferien, Klagerne krever prisavslag for forsinkelsen samt dekket mellomlegget mellom buss og fly til Kairo.

Apollo har i det vesentlige anført:

Reisebyråagenten opplyser at hun ikke kan huske hun har sagt at det tar et par timer til Kairo med buss. Klagerne har ikke bestilt utflukt til Kairo gjennom Apollo. Apollo kan dessverre ikke refundere noe mellomlegg mellom buss og fly i dette tilfellet. Når det gjelder vaksiner, henviser Apollo alltid til lege eller vaksinasjonskontor. Informasjon om dette finnes i katalogen. Det anses som allment kjent at bakteriefloraen i Egypt er svært annerledes enn her hjemme, og at man bør ta en rekke forholdsregler under et opphold der. Det er beklagelig at reisen til Sharm el Sheik ble forsinket. Dette skyldes i følge flyselskapet tekniske problemer samt værforholdene, og Apollo har ingen grunn til å tvile på disse opplysningene. Forsinkelsen ble på 7 timer og 28 minutter, og forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for kompensasjon. Flygningen ble forsinket på grunn av en feil ved en styreventil. Da det tok lang tid å reparere feilen ble det bestemt å foreta et flybytte. Det innleide flyet sto i hangar, og det tok tid å få dette ut da Avinor ikke prioriterte måking foran hangaren. Apollo finner ikke grunnlag for kompensasjon i denne saken.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at selgeren av reisen ga uriktig informasjon om utflukten til Kairo. Nemnda legger videre til grunn at klager oppdaget feilinformasjon før avreise, og at hun fikk dette bekreftet hos selger. Nemnda kan ikke se at feilinformasjonen har påført klager noe tap som kan kreves erstattet av Apollo eller selger av reisen. Nemnda viser til at klagerne ikke inngikk noen avtale om utflukt til Kairo før feilinformasjonen ble oppdaget. Det er videre ikke noe som tyder på at klagerne ikke ville reist til Egypt om de hadde fått riktig informasjon om utfluktene med en gang. Turarrangør gir en rekke opplysninger og informasjon i sin katalog og på sine nettsider. Disse opplysninger plikter reisende å sette seg inn i, og opplysningene anses som en del av avtalen mellom den reisende og turarrangør. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Apollo for mangelfull informasjon om helseforholdene i Egypt. Utreisen ble forsinket. Klagerne ankom reisemålet 7 timer og 28 minutter senere enn avtalt.

Forsinkelser under 8 timer regnes ikke som en mangel ved reiser med varighet mellom fem og åtte døgn, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 f) V. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til prisavslag.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til stadarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5. Kravet om erstatning etter EU forordningen kan alternativt rettes mot turarrangør, jf pakkereiseloven § 6-5.

Det er i så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet/turarrangør pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet/turarrangør må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil ved en styreventil.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning.

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 Strømme, Solia AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Helga Hermansen, 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.