

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder refusjon av reisens pris da reisen ikke ble gjennomført.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

211/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 2.608

Saken gjelder:

Saken gjelder refusjon av reisens pris da reisen ikke ble gjennomført.

Klager anfører at hun skulle ha vært med fly fra Kristiansand til Larnaca kl.0740 den 10. september. Fordi et av flyets vinduer måtte repareres, ble avgang utsatt til kl.1927 med et erstatningsfly. Hun valgte derfor ikke å gjennomføre reisen og krever reisens pris refundert under henvisning til reisevilkårene.

Star Tour har vist til at forsinkelsen skyldtes en uforutsett hendelse som ikke gir rett til kompensasjon når kunden selv valgte ikke å gjennomføre reisen.

Nemnda bemerker:

Klager har i dette tilfelle fremsatt krav om heving av avtalen og tilbakebetaling av reisens pris. Pakkereiselovens bestemmelser om adgang til å heve avtalen i tilfelle forsinkelse er forskjellig for forsinkelse oppstått før eller etter at reisen er påbegynt.

I dette tilfelle legger Reklamasjonsnemnda til grunn at forsinkelsen oppsto etter at reisen var påbegynt i og med at kunden hadde sjekket inn. Etter § 6-3 er det da en forutsetning for å heve avtalen at forsinkelsen utgjør en vesentlig mangel og at formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet.

Etter Reklamasjonsnemndas syn er forsinkelsen i dette tilfelle ikke så lang at den utgjorde en vesentlig mangel slik at formålet med reisen av den grunn ville bli vesentlig forfeilet. Klager har derfor ikke krav på refusjon av pakkereisens pris med grunnlag i pakkereiselovens bestemmelser.

Imidlertid følger det av § 6-5 at turarrangør også er ansvarlig overfor kunden etter transportrettslige regler. EU-forordning 261/2004 innebærer at en flypassasjer kan heve avtalen og kreve full refusjon av billettprisen hvis forsinkelsen er minst 5 timer. Selv om pakkereiselovens § 6-3 om heving av avtalen ikke får anvendelse, har dermed kunden likevel rett til å heve flytransportens del av avtalen og kreve refusjon av billettprisen - altså den del av pakkereiseprisen som flyreisen utgjør.

Nemnda har ikke grunnlag for å fastsette hvilket beløp dette er.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager refunderes den del av reisens pris som utgjøres av flytransporten.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.