

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Maldivene, 22. juni - 7. juli 2010. Krav om erstatning grunnet forsinket hjemkomst.

### Dato

..

### Saksnummer

152/10

### Tjenesteyter

Mantareiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Mantareiser

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr.67 800

### Saken gjelder:

Reise til Maldivene, 22. juni - 7. juli 2010. Krav om erstatning grunnet forsinket hjemkomst.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne kom hjem ca 12 timer forsinket. De måtte overnatte i London uten å få utlevert bagasje og måtte derfor gå til enkle innkjøp av toalettartikler m.v. uten å få dekket dette. Klager fikk heller ikke gått på jobb dagen etter.

Klagerne ønsker en generell kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Mantareiser har i det vesentlige anført:

Flyet som skulle ta av fra Doha ble forsinket. Dette førte til at klagerne kom for sent inn til London, og måtte overnatte der. Mantareiser har ikke fått annen forklaring fra flyselskapet enn at det var en teknisk feil.

Flyselskapet booket kunden om til første mulige flight hele veien, og de har dekket overnatting og kost der de pliktet å gjøre dette.

Forsinkelse er noe som skjer nå og da. Det vil være helt umulig for Mantareiser å stå ansvarlig for enhver liten forsinkelse som flyselskapene har. Mantareiser mener det vil være svært urimelig om de må erstatte tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til Mantareisers brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne kom hjem til Oslo 12 timer forsinket.

Forsinkelse under transport som medfører at oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn regnes ikke som en mangel ved pakkereisen, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 f) V.

Om forsinkelsen skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles angitte frister.

Vilkårene har ingen bestemmelse om forsinket hjemkomst.

Nemnda har ved tidligere saker anvendt vilkårene pkt 8.2.f) V analogisk i slike tilfelle. Den forsinkede hjemkomst er etter dette ikke å regne som en mangel etter pakkereiseloven. Det følger av dette at klager ikke har rett til prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2 eller erstatning etter pakkereiseloven § 6-4.

Til turarrangørs orientering bemerker nemnda at om forsinkelsen hadde vært av en slik varighet at den i henhold til vilkårene hadde vært å regne som en mangel, ville den reisende ha rett til erstatning for påført tap, herunder tapt arbeidsfortjeneste, med mindre forsinkelsen skyldtes hindringer som ligger utenfor arrangørens kontroll og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av, jf pakkereiseloven § 6-4 første, jfr annet ledd jf pakkereiseloven § 5-3 pkt 2. Tapet måtte dokumenteres.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning etter EU forordning 261/2004, artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Suregeon-Condor av 19. november 2009. godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Ved pakkereiser er turarrangør ansvarlig overfor den reisende. Dette gjelder uavhengig av om turarrangør benytter egne fly, innleide fly eller rutefly.» Etter nemndas vurdering er dette en direkte og nødvendig konsekvens av pakkereiseloven § 6-5.

En eventuell erstatning etter EU forordningen samordnes med annen erstatning, jf forordningens artikkel 12.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes stengt flyplass i Doha. Dette må anses som en ekstraordinær omstendighet. Forsinkelsen var således ikke til å unngå, og gir ikke rett til erstatning etter

EU forordningen.

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

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*