

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, 28. november - 5. desember 2010.
Krav om erstatning grunnet forsinket hjemreise.

Dato

..

Saksnummer

34/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 18.670

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, 28. november - 5. desember 2010. Krav om erstatning grunnet forsinket hjemreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Ferien ble ikke som forventet, med storm uvær og sykdom. Så kom beskjeden om flystreik da klagerne skulle hjem. Star Tours informasjon om streiken og håndteringen av gjestene var kritikkverdig.

Klagerne kom hjem forsinket, og måtte ta taxi hjem om natten. Klagerne reiser videre spørsmål om rett til tapt arbeidsfortjeneste.

Klagerne krever i tillegg prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour er lei for at klagerne ble rammet av flygelederstreiken i Spania. Konsekvensen av denne streiken ble blant annet at klagerne ikke fikk tilbake bagasjen til tross for at det dessverre ble en ekstra overnatting på reisemålet.

Star Tour er enige i at informasjon er svært viktig i et slikt tilfelle, og tar til etterretning at klagerne ikke synes informasjonen var god nok.

Star Tour kan ikke klandres for streiken eller konsekvensen av denne, og Star Tour kan derfor ikke refundere utlegget klagerne fikk til taxi eller tilby erstatning for tapt arbeidsfortjeneste. Forsinkelsen ble på 22 timer og 35 minutter. I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2. f) V berettiger ikke denne forsinkelsen til prisavslag.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at hjemreisen fra Tenerife ble forsinket med 22 timer og 35 minutter som følge av flygelederstreiken i Spania.

Turarrangør er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport med mindre turarrangør godtgjør at turarrangør/flyselskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, jf. luftfartsloven § 10-20 jf. pakkereiseloven § 6-5.

Star Tour flyselskapet hadde i den foreliggende situasjon ikke muligheter til å unngå forsinkelse, og forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning.

Informasjon er viktig i en slik situasjon som dette. Det er også turarrangørs håndtering av situasjonen. I ettertid kan man sikkert se at ting kunne vært gjort annerledes. Sett hen til de uoversiktlige rådende forhold kan nemnda ikke se at

Star Tours håndtering av situasjonen gir grunnlag for prisavslag.

Det var et avvik fra det avtalte at pakkereisen ble 22 timer og 35 minutter lenger enn forutsatt. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til endringen, dog slik at nemnda har anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 f V analogisk for hjemreise. (Regelen gjelder direkte bare for forsinkelse på utreisen). Forsinkelsen var i dette tilfellet så lang at det er å regne som en mangel. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr 2.500

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.500. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser, Eva Pettersen, Ving 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.