

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelser.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

1/12

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Detur Norway AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: -,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelser.

**Klager anfører at hun 2 dager før avreise fikk SMS fra Detur med beskjed om at på grunn av «teknisk gjennomgang» var det blitt avreise 2,5 t senere enn opprinnelig bestemt - 2. oktober kl 23.15 i stedet for kl 20.45. På avreisedagen fikk hun ny SMS om ytterligere 2 t utsettelse. Ved ankomst Gardermoen ny beskjed om enda en utsettelse slik at avgang ville først bli kl 04.00. Da de landet i Antalya var det 7 t forsinket - kl 09.00 i stedet for kl 01.55 i henhold til det opprinnelig avtalte.**

Hjemreisen skulle etter avtalen være kl 16.30. Ingen beskjed om forsinkelse på forhånd eller ved innsjekking, men etter hvert viste det seg å bli 12 forsinket avgang Dårlig med informasjon i ventetiden og bare en hamburger til hver.

Ved ankomst Gardermoen fikk de skjema med bekreftelse for forsinkelsen, men ingenting om kompensasjon.

**Detur har i brev til klager av 3. november 2011 anført at årsaken til forsinkelsen på utreise var en ekstraordinær teknisk gjennomgang. I brev av 14. mars er det anført at det var tale om teknisk gjennomgang/skifte av hjul som skulle foregå i Antalya, men at flyet kom forsinket dit fra Göteborg p g a tåke der.**

Forsinkelsen på hjemreisen skyldtes at flyplassen var delvis stengt p g a ekstraordinært dårlig vær. Flyet var også forsinket til Antalya p g a været fordi det ikke fikk landingstillatelse. De reisende fikk mat og forfriskninger, men fordi det var usikkert hvor raskt flyplassen ville åpne, ble de ikke kjørt til hotell.

Detur har tilbudt 10% rabatt på diverse hoteller og kr. 800,- i rabatt per person ved eventuell ny reise.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. En forsinkelse av en viss varighet kan utgjøre en mangel som gir grunnlag for kompensasjon. Etter pkt. 8 2.f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser anses forsinkelse som forkorter oppholdet på reisemålet med mindre enn 8 t ikke som mangel når reisen har en varighet på 5-8 dager. I dette tilfelle ble oppholdet forkortet med 7 t og forsinkelsen er derfor ikke å anse som en mangel i forhold til disse vilkår. Imidlertid følger det av EU-forordning 261/2004 Artikkel 6 jf.

Artikkel 7 og 5 og EU-domstolens avgjørelse av 19. november 2009 (C-402/07) at passasjerer kan få rett til erstatning ved forsinkelser som er på mer enn 3 t ved flytninger mellom 1500 og 3000 km, som den aktuelle flytning gjør. Hvis flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, bortfaller retten til erstatning. Ved pakkereiser hefter turoperatøren erstatningsansvaret flyselskapet ellers har, jf. § 6-5 i pakkereiseloven.

Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at det er flyselskap/turoperatør som må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter at ansvar bortfaller. Etter nemndas syn har flyselskapet også i utgangspunktet ansvaret ved tekniske feil fordi det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret for teknisk svikt.

Det er likevel klart at en teknisk svikt kan komme så uventet at den ikke kunne ha vært forhindret eller overvunnet uten at det ville gå ut over passasjerene.

I slike tilfeller er selskapet fritatt for erstatningsplikten. Som nevnt er det flyselskapet som må godtgjøres at det foreligger en slik ekstraordinær situasjon.

I dette tilfelle har flyselskapet henvist til en teknisk gjennomgang og til skifte av hjul.

Reklamasjonsnemnda anser ikke at flyselskapet med dette har sannsynliggjort at det foreligger en så uventet og ekstraordinær situasjon at det ikke har erstatningsansvar. Klager er derfor berettiget til en erstatning på 400 euro for hver av de tre reisende- til sammen 1.200 euro.

Når det gjelder hjemreisen, var forsinkelsen på 12 t. Årsaken var ekstremt dårlig vær slik at flyplassen var helt eller delvis stengt i flere timer. Reklamasjonsnemnda finner at dette er en slik ekstraordinær situasjon som fritar for erstatning etter EU-reglene. En slik forsinkelse på hjemreisen kan heller ikke anses som en mangel etter den alminnelige bestemmelse om mangler i pakkereiseloven § 6-1.

Nemnda vil i den forbindelse også vise til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f).

Etter denne bestemmelse er det ikke en mangel hvis en forsinkelse på utreise fører til at oppholdet på reisemålet ikke blir forkortet med mer enn 16 t når forsinkelsen skyldes eksepsjonelle værforhold. Det er da etter nemndas oppfatning heller ikke grunn til å anse 12 t forsinkelse på hjemreisen som en mangel når årsaken er at været er så dårlig at flyplassen må stenges.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager (3 personer) gis en kompensasjon tilsvarende 1.200 euro.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, Star Tour 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.*