

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, 2. - 16. juli 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet uakseptabel oppførsel fra flypersonalets side på hjemreisen.

Dato

..

Saksnummer

204/09

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2+2

Reisens pris: 34.578

Saken gjelder:

Reise til Kreta, 2. - 16. juli 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet uakseptabel oppførsel fra flypersonalets side på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved avreise fra hotellet kl 06.15 fikk klagerne vite at flyet var forsinket med fem timer.

På flyplassen fikk passasjerene en skive toast + drikke kl 09.00.

Tiden frem til flyavgang satt klagerne som sild i tønne.

De fikk ikke noen mer mat eller drikke etter dette enkle måltidet.

Slitne og utmattede kom klagerne inn på flyet. Da flyet hadde vært i lufta i ca 30 minutter, gikk klager på toalettet med sin yngste sønn på 2 ½ år.

Hun registrerte at flyvertinner spiste bak i flyet. Etter hvert registrerte klager at det ikke ytes service. Crewet virket uerfarent og dårlig organisert.

Klager ba to ganger om vann til sin sønn på 5 ½ år. Han måtte ha vann for å svelge «reisesyke tabletten». Klager fikk ikke vann. Sønnen ble syk. Etter hvert ble begge guttene svært sultne. Etter å ha vært i luften omkring 2 ½ time ba klager om mat til ungene.

Flyvertinnen «klasket» flymanualen foran klager og sa: «Do you think you can do a better job than me?». Klager opplevde dette som en ren provokasjon.

Uten å tenke seg om svarte hun lavt «fuck off». Flyvertinnen mistet helt besinnelsen og ble hysterisk. Hun hylte og skrek til klager. Klager prøvde å roe henne ned, sa unnskyld og presiserte at hun ikke mente de ordene.

Klager fikk maten. Flyvertinnen ba om å få klagers pass, noe klager selvsagt ikke ga henne. Resten av flyturen fortsatte flyvertinnen med å oppsøke klager.

Ved landing registrerte klager en politibil + «en svartemarja» som sto og ventet.

Politiet var blitt tilkalt pga falsk/løgnaktig grunnlag. Klagerne hadde ikke opptrådt truende eller aggressivt på flyet. De hadde heller ikke rørt alkohol.

Passasjerene som fikk med seg hendelsen, reagerte sterkt på måten klagerne ble behandlet på av flyvertinnen.

Alle passasjerene i flyet fikk beskjed om å sitte rolig i flyet da det skal foretas en pågripelse. Klagerne opplevde dette som svært krenkende. Det ble foretatt avhør utenfor. Politiet oppfattet raskt at dette var en falsk anklage.

Klagernes to mindreårige barn ble hardt preget av pågripelsen.

Klager er sterkt preget av hendelsen, som dessverre har ødelagt sommerferien.

Hun ble sykmeldt som følge av hendelsen.

Klager ber refundert hele reisens pris.

Ving har i det vesentlige anført:

Flyselskapet begrunner sitt tiltak med at det ble utvist en aggressiv oppførsel overfor besetningen under flygningen. Kapteinen har vært involvert i beslutningen, som er nedfelt i kabinrapporten etter flygningen. Ving kan som turoperatør ikke overprøve flybesetningens beslutning.

Flyselskapet uttaler at det tok tid før de kom i gang med serveringen av mat da mange av de reisende ba omservering av drikke etter avgang.

Ving finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyet ble forsinket med fem timer. Flyselskapet/turarrangør skal i et slikt tilfelle tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i forhold til ventetiden, jf EU forordning 261/2004 artikkel 9. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at denne forpliktelse ikke ble overholdt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

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 pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Ved pakkereiser likestilles arrangøren med flyselskapet, og kunden kan rette krav direkte til turarrangør jf pakkereiseloven § 6-5 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 e). Det er i så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at en varsellampe indikerte feil.

Dette måtte undersøkes. Ving har i begrenset utstrekning dokumentert feilen. Nemnda savner således teknisk rapport samt nærmere forklaring om feilen.

Etter en helhetsvurdering av de foreliggende opplysninger finner nemnda det likevel mest sannsynlig 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.

Når det gjelder hendelsen på flyet hjem, har Ving ikke fremlagt kapteinens rapport om saken. Klager har fremlagt en bekreftelse fra politiet som støtter klagers fremstilling av hendelsen. Slik saken er presentert for nemnda, legger nemnda klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at klager i dette tilfellet er blitt utsatt for sterk kritikkverdig behandling fra flypersonalets side. Dette gir grunnlag for en ulempestatning etter pakkereiseloven § 6-4. Nemnda anbefaler at denne settes til kr 3.500. Selv om hendelsen var svært ubehagelig for klager, kan nemnda ikke se at forholdet gir grunnlag for refusjon av reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en erstatning på kr 3.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.