

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

263/13P

Tjenesteyter

USA Spesialisten

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: USA Spesialisten

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klageren har i det vesentlige anført:

I forbindelse med en 14 dagers feriereise til Orlando/Cruise i Karibien skulle klageren reise fra Trondheim den 23. juni kl. 09:20 med SK347. Med på reisen var 2 voksne og 2 barn på 15 og 4 år. Flyet ble forsinket grunnet teknisk feil, slik at flyet først forlot Værnes kl. 13:10.

På grunn av forsinkelsen mistet klageren flyet fra Oslo til Newark og videre til Orlando. Etter dårlig hjelp fra SAS, ble klageren til slutt booket om til neste dag. Reiseruten ble da endret til Oslo-Frankfurt-Newark-Orlando fordi operatøren for denne flyvningen var Lufthansa. På grunn av lang kø i immigrasjonen/passkontrollen i Newark mistet klageren flyet til Orlando, noe som medførte en overnatting på Newark og avreise til Orlando 25. juni. Beregnet ankomst Orlando var kl. 18:43, men på grunn av ny forsinkelse landet flyet ikke før kl. 20:13.

På grunn av en teknisk feil på SAS-flyet Trondheim - Oslo den 23. juni, kom klageren først frem til Orlando 50 timer etter oppsatt plan. Dette medførte ekstra kostnader samt stor påkjenning for hele familien.

Klageren har fremsatt et krav om refusjon/erstatning på kr 55.000,-.

USA Spesialisten har i det vesentlige anført:

USA Spesialisten har ikke mer informasjon om forsinkelsen enn det SAS har skrevet i svaret til kunden.

SAS opplyser at det oppsto et plutselig problem med en enhet i cockpit på flyet, «Integrated Standby Flight Device», som pilotene er avhengig av og som må fungere for å operere flyet.

En ny komponent ble transportert til Trondheim, men dette medførte da en uunngåelig forsinkelse slik at klageren mistet videre forbindelse.

Det er korrekt at man i enkelte tilfeller har rett til erstatning ved lengre forsinkelser eller kanselleringer. I de aller fleste tilfeller har man imidlertid ikke rett til erstatning når årsaken til forsinkelsen eller kanselleringen er av en slik art at flyselskapet er fritatt for å utbetale erstatning. Reisearrangøren vil hevde at det er tilfelle i denne saken.

Klageren ble booket om til en lovlig forbindelse, det vil si at transfertiden på Newark tilfredsstilte de krav som flyplassmyndighetene på Newark har bestemt.

I denne saken hefter arrangøren kun for «care» inntil reisen med Lufthansa startet fra Oslo.

Nemnda bemerker:

Arrangøren USA Spesialisten AS har ikke benyttet seg av adgangen til å innhente ytterligere opplysninger om den tekniske feilen på SAS-flyet som førte til at klageren og hans familie ikke rakk videre flyforbindelse til USA. Dette til tross for at sekretariatet for transportklagenemnda i brev av 19. desember 2013 til USA Spesialisten ba om all relevant dokumentasjon slik at saken om nødvendig kunne forelegges for Luftfartstilsynet til uttalelse. Etter de saksbehandlingsregler som gjelder for nemnda kan saken i et slikt tilfelle behandles på bakgrunn av de opplysninger som foreligger.

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag. Forsinkelser av en viss varighet kan utgjøre en mangel.

Punkt 8 f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser gir rett til prisavslag hvis en forsinkelse fører til at oppholdet på reisemålet blir forkortet med mer enn 12 timer på en reise av varighet som den foreliggende. Det er ankomst reisemålet som er avgjørende. At forsinkelsen skyldtes en kortere forsinkelse underveis som fører til at man mister videre flyforbindelse er uten betydning.

Klagerne mistet 2 døgn på reisemålet. Turen kostet totalt kr 85.100,-. Nemnda finner at klageren er berettiget til 2 dagsandeler i prisavslag, som avrundet utgjør kr 12.200,-. I tillegg må USA Spesialisten AS dekke ekstrautgifter til to overnattinger, forpleining samt transferutgifter tur/retur hotellene og de respektive flyplassene hvor de ufrivillige oppholdene skjedde, hvilket var Oslo og Newark.

Nemnda har som nevnt ovenfor ikke fått seg forelagt dokumentasjon som i tilstrekkelig grad godtgjør at forsinkelsen fra Trondheim til Oslo var forårsaket av et uhell som var så uventet at det lå utenfor flyselskapets reelle muligheter å påvirke og/eller forhindre teknisk svikt.

Etter EU-forordning 261/2004 har da passasjerene i utgangspunktet rett til standarderstatning. Reglene må etter reklamasjonsnemndas mening forstås slik at de gjelder den enkelte flyvning, slik at hvis forsinkelsen, som her, fører til at man mister en forbindelse, teller ikke den totale forsinkelse som dermed oppstår med i beregningen av forsinkelsens lengde. Det er tidspunktet for landingen som er avgjørende. Når det gjelder flyvningen fra Trondheim til Oslo var avgangen 3 timer og 10 minutter forsinket. Det berettiger til en

standarderstatning etter forordningens artikkel 6 nr. 1 a) på 250 Euro pr. reisende, totalt 1.000 Euro.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 12.000,-, og en kompensasjon for forsinkelse på reisen Trondheim/Oslo på 1.000 Euro. I tillegg anbefales det at arrangøren dekker utgifter til overnatting, forpleining og transfer i Oslo og Newark. Eventuelt tidligere utbetalt kompensasjon/utgiftsdekning kommer til fradrag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Christine Tang, Detur Norway 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.