

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 samt dekning av mat i ventetiden.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

283/13PF

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 samt dekning av mat i ventetiden.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne var på vei hjem etter en ukes opphold på Gran Canaria. Norwegians rute DY9651 skulle lande på Vigra den 23.11.13 kl. 22.40, men på grunn av værforhold og lite drivstoff på flyet ble det bestemt at de skulle lande på Flesland, Bergen. Besetningen gikk ut på tid og tilbake sto alle passasjerene som ble fraktet til et rom i terminalbygningen. Klager har forståelse for at ting som dette kan skje, men når man blir møtt av et personale som har vanskelig for å håndtere en slik situasjon og gi tilstrekkelig informasjon om rettigheter og muligheter for å skaffe seg mat og drikke i ventetiden, så fungerer ikke rutinene. De ble sittende å vente til et fly fra Malaga ankom, der besetningen på dette flyet kunne fly videre med klagers fly etter pålagt hvile.

Etter mye kringling fikk passasjerene til slutt gå ut til en kiosk for å kjøpe seg mat for en hundrelapp og de fikk et kvarter å gjøre dette på. De ble derimot stående to timer i kø i kiosken. De ble lovet at flyet skulle gå kl. 04.00, så 04.30, 05.00 og så 05.30. De satt i overkant av 6 timer i terminalbygget. Flyet gikk ca. 06.45 etter tanking og avising. De ankom Vigra kl. 07.08, altså åtte minutter etter at flyplassen åpner. Forsinkelsen ble på 8 timer og 28 minutter. Klager krever standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 samt dekning av mat i ventetiden.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour viser til deres svarbrev til klager og fremlagt rapport fra Norwegian i forbindelse med forsinkelsen.

Norwegians fly DY9651 ble omdirigert til Flesland på grunn av værforholdene i Ålesund. I følge Norwegian kunne handlingagenten dessverre ikke dele ut matkort siden alle serveringssteder

i avgangshallen var stengt og det ikke var mulig å få tak i catering denne natten. Passasjerene ble informert om at de kunne følges ut av vektere for å handle og sende kvitteringer til Norwegian som vil dekke opptil kr 100 per person for mat og drikke.

Forsinkelsen ble på ca. 8 timer og 28 minutter. Etter EU-forordningen 261/2004 har man krav på å få dekket utgifter til mat og drikke, og to telefonsamtaler. Dette vil bli dekket av Star Tour mot fremlegging av originale kvitteringer for utgiftene.

Når man kjøper en pakkereise, gjelder Pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser med charterfly. Under punkt 8.2 f) fremgår blant annet at: Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn ikke er å anse som en mangel ved reisen. Om forsinkelsen skyldes forhold utenfor arrangørens eller transportørens kontroll, fordobles disse fristene. I dette tilfellet oppstod forsinkelsen som følge av de dårlige værforholdene i Ålesund og forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning eller prisavslag.

Nemnda bemerker:

Den rett til erstatning flypassasjerer har etter Art.7 i EU-forordning 261/2004 gjelder ikke dersom flyselskapet/turarrangør kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet» - Art.5 nr.3. Det er flyselskapet som etter dette må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter, og bestemmelsen tolkes strengt.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner i dette tilfellet at flyselskapet ikke har dokumentert at årsakene til forsinkelsen lå utenfor flyselskapets kontroll. Flypassasjerene ble gitt skiftende opplysninger om årsaken til forsinkelsen. Før flyet landet på Flesland ble det opplyst at værforholdene var dårlige på Vigra. Flyet hadde ikke nok drivstoff til å sirkle rundt flyplassen i påvente av landingstillatelse og kapteinen valgte å gå ned på Flesland. I e-posten fra Norwegian er det opplyst at det var dårlige værforhold som gjorde at kapteinen valgte å gå ned på Flesland.

Det er ikke gjort noe forsøk på å dokumentere at værforholdene gjorde det uforsvarlig å fly til Vigra. Det er i klagen opplyst at det landet flere fly på Vigra i det tidsrommet Norwegians fly skulle ha landet. Dette er ikke kommentert av Norwegian.

Det er videre i en tilsvarende sak (sak 3/14PF) [PRKN-2014-3] opplyst at flyselskapet hevdet at det ikke var mulig å tanke drivstoff på Flesland på grunn av tekniske problemer. Dette måtte derfor utstå til om morgenen den 24. november. Som en følge ble flyet ytterligere forsinket. Klageren i sak 3/14PF [PRKN-2014-3] undersøkte selv hvorvidt dette kunne underbygges. Han mottok en e-post hvor Avinor Servicecenter opplyser at det ikke var noen tekniske problemer hos drivstoffleverandøren på Flesland i helgen 23. til 24. november 2013 og at Flesland lufthavn er åpen for flytrafikk 24 timer i døgnet, hele året.

Forsinkelsen ble på 8 timer og 28 minutter. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan, som nevnt ovenfor, ikke se at flyselskapet har ført bevis for at forsinkelsen skyldes omstendigheter utenfor deres kontroll i og med at både de påståtte værproblemene og bunkringsproblemene

ikke er underbygget eller kommentert. Det er flyselskapet/reisearrangøren som har bevisbyrden for omstendigheter de påberoper seg. Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc.

Da passasjerene ankom Flesland var alle servicetilbud stengt. Hotell ble passasjerene ikke tilbudt. De fikk imidlertid etter en tid beskjed om at de kunne følges ut av transithallen av vektere for å handle mat i en åpen kiosk utenfor. Mot kvitteringer ville de da få dekket opptil kr 100,- pr. person.

Som det fremgår av det som er sitert ovenfor, har passasjerene rett til forpleining etter rådsforordning nr. 261/2004 artikkel 9 nr. 1, som blant annet gir rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Kr. 100,- til dekning av utgifter til mat og drikke ved en mer enn 8 timer lang forsinkelse oppfyller neppe reglene i rådsforordningen. Nemnda viser blant annet til at prisnivået på flyplasser generelt er høyt. Nemnda anbefaler at arrangøren erstatter utgifter til forpleining med kr 400,-. Nemnda tar for øvrig til etterretning at arrangøren hevder at det var umulig å skaffe hotellrom i Bergensområdet.

Nemnda bemerker at passasjerer som får hjemreisen forsinket med mange timer bør holdes underrettet om utviklingen slik at de i størst mulig grad har et avgangstidspunkt å forholde seg til. Det fremgår av klagen at avgangstidspunktet ble endret flere ganger.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon tilsvarende 400 euro pr. person og at utgifter til forpleining dekkes med inntil kr 400,- pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilstiftelse hva som faller inn under nevnte kategorier.