

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ifølge EU forordning 261/2004, samt å få dekket utgiftene til nye flybilletter Oslo - Bodø.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

153/15PF

Tjenesteyter

KinaReiser

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning ifølge EU forordning 261/2004, samt å få dekket utgiftene til nye flybilletter Oslo - Bodø.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise med innkvartering og flybilletter Bodø - Oslo - New Dehli tur/retur.

Finnairs fly fra Dehli ble forsinket pga. plutselig sykdom hos en av besetningen. Klager kom for sent til flyet videre til Bodø og krever dekket de nye flybillettene.

Fra KinaReiser fikk klager et skriftlig tilbud med en pakkepris fra Bodø til Delhi, tur/retur med hotellopphold, 2 innenriksflyreiser i India og transport i henhold til dagsprogram med bil og tog.

Klager oppfattet ikke at det var noen risiko forbundet ved kjøpet. KinaReiser gjorde ikke klager oppmerksom på at det var noen risiko heller. Det var de som tilbød klager billetter fra Bodø, og det fant klager ut var en god løsning.

Klager synes det er synd at KinaReiser hevder at mye i denne saken ble avtalt muntlig. Det var ingenting som ble avtalt muntlig.

Da forsinkelsen oppsto i India var det telefonkontakt om hvordan de skulle løse dette. Det var også telefonkontakt med KinaReiser ved utreise da de ble forsinket og måtte overnatte i Helsinki. Klager orienterte KinaReiser om forsinkelsen per telefon, slik at agenten som ventet på klager i Delhi skulle få beskjed. Det samme ble gjort ved utreise. Klager ringte KinaReiser og ba dem hjelpe til slik at de kom hjem til Bodø. All kommunikasjon vedrørende kjøp og program var skriftlig.

Klager har tatt kontakt med sitt forsikringsselskap for å få dekket flybillettene fra Oslo til Bodø. Forsikringsselskapet dekker innhenting av fastlagt reiserute dersom forsinkelsen

skyldes værforhold eller tekniske årsaker når sikrede reiser med offentlig transportmiddel. I klagers tilfelle oppstod forsinkelsen som følge av brist på personal pga. sykdom. Ettersom forsinkelsen ikke skyldtes teknisk svikt på transportmiddelet eller værmessige årsaker, vil klagers ekstraomkostninger til nye flybilletter ikke omfattes av forsikringens dekningsomfang. Forsikringsselskapet kan ikke imøtekomme klagers krav.

Ifølge klager skulle flyet forlate New Delhi den 08.04. kl. 10.30. Klager skulle være i Oslo 08.04. kl. 19.40, for så å reise videre til Bodø kl 21.45, med ankomst Bodø 08.04. kl. 23.15.

Faktisk avgang ble fra Delhi 08.04. kl. 23.55, ankomst Oslo 09.04. kl. 08.15. Klager reiste videre til Bodø kl. 10.45, med ankomst Bodø 09.04. kl. 12.05.

Total flyforsinkelse er 12 timer og 50 minutter.

Klager krever standarderstatning og dekning av nye flybilletter til kr 4.196.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KinaReiser har i det vesentlige anført:

I og med at klagers forsikringsselskap ikke har etterkommet klagers krav, mener KinaReiser at Finnair bør dekke klagers merutgifter til nye flybilletter Oslo - Bodø. Finnairs fly fra Delhi var forsinket ved ankomst Oslo Lufthavn Gardermoen den 08.04.2015. Finnairs fly skulle ankomme kl. 19:40 og klager hadde flybilletter videre kl. 21.45.

Finnair skriver følgende:

«The sudden sickness of our crew member in Delhi has been beyond our actual control since it could not have been foreseen or prevented. It is not possible to have extra/standby crew available in every destination. The delay was caused by extraordinary circumstances thus no standard compensation will be paid.»

KinaReiser råder kunden til å kontakte Finnair dersom de har noe å bemerke til svaret de har fått.

Finnair avslår klagen fordi de ikke har ansvar for klager lengere enn til Oslo hvor flybilletten stopper. Klager henvender seg da til KinaReiser med krav om erstatning.

KinaReiser stiller spørsmål til Finnair om de ikke forholder seg til EU-reglene i forbindelse med forsinkelser. Det fremgår av reglene at klager har krav på EUR 600 pr. person for flyforsinkelser over 5 timer for flystrekninger over 3500 km.

KinaReiser gjør oppmerksom på at mye i forbindelse med denne bestillingen ble avtalt på telefon. De hevder at klager fikk klar beskjed om at Norwegian og Finnair ikke har samarbeidsavtale og er dermed ikke ansvarlig ved eventuelle forsinkelser. Klager svarte da at «den sjansen fikk de ta, det gikk sikkert bra. Man kan ikke ta sorgene på forskudd»

KinaReiser ser at de dessverre ikke har skrevet dette i sin mail til klager og han avviser dermed at han har blitt gjort oppmerksom på dette.

Det vises for øvrig til brev fra KinaReiser.

Nemnda bemerker:

Nemnda vil først bemerke at det er KinaReiser som er klagerens kontraktspart, og som han kan holde seg til når det gjelder reklamasjon over elementer ved reisen.

For det andre bemerker nemnda at reisen fremstår som en pakkereise tur/retur Bodø/Oslo/Dehli/Dehli/Oslo/Bodø. Så vidt nemnda kan se, er det arrangøren som har booket hele turen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Dehli til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk flyforbindelsen til Bodø. Det er opplyst at forsinkelsen var på 12 timer og 50 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn fire timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre arrangøren godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU- domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at flyvningen går inn under artikkel 6 nr. 1 c) og artikkel 7 nr. 1 c).

Sykdom blant mannskapet kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning.

Sykdom hos mannskap oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå forsinkelse eller innstilling.

Finnair har ikke fremlagt operasjonell logg og/eller annen dokumentasjon som underbygger forklaringen om at forsinkelsen skyldtes sykdom. Det er følgelig ikke mulig å etterprøve Finnairs forklaring. Det er blant annet ikke mulig å fastslå om avgangen ble kansellert på grunn av sykdommen, eller om den ble forsinket.

Etter pakkereisenemndas syn har ikke Finnair «godtgjort» at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at arrangøren utbetaler standarderstatning. Eventuelle forpleiningsutgifter (mat, drikke) kommer i tillegg.

Klageren har også krevd dekket flybilletter fra Oslo til Bodø med kr 4.196. Standarderstatning skal trekkes fra annen erstatning, jfr. EU-forordningens artikkel 12. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at KinaReiser utbetaler 600 euro pr. person, totalt 1.200 euro. Eventuelle forpleiningsutgifter kommer i tillegg.

Vedtaket er enstemmig.

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY 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.