

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person på grunn av forsinkelse.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

69/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes to venninner hadde bestilt en reise til Gran Canaria for en uke.

På hjemreisedagen den 01.02.14 ble flyet, Norwegians rute DY9603, forsinket med 12 timer. Flyavgangen var planlagt til kl. 18.45. Klokken 22.00 fikk de første beskjeden om at flybesetningen måtte ta lovpålagt hviletid på grunn av forsinkelser gjennom hele dagen og derfor ikke fikk fly hjem til Norge. Kapteinen ga beskjed om at de skulle gjøre sitt beste for å få passasjerene hjem den dagen og at de skulle fly til Malaga, hvor flyselskapet har base, for å bytte besetning der. Ny avgangstid ble satt til kl. 23.00.

Da det nærmet seg avgangstid fikk de en ny beskjed om at det ble enda en utsettelse, denne gangen på grunn av tanking av bensin. Ved midnatt kom kapteinen ut igjen og ga beskjed om at de ikke kunne fly til Malaga likevel da flyet var for tungt til å lande der. Klager og hennes reisefølge måtte overnatte på den kalde flyplassen uten pledd eller lignende da det ikke var mulig å skaffe hotell til passasjerene. Det viste seg at Norwegian ikke hadde gitt beskjed til Star Tour om dette. Etter hvert fikk de likevel tilbud om hotell, men da var klokken allerede blitt 01.30. Bagasjen fikk de heller ikke igjen. Ny avgangstid ble satt til kl. 06.30.

De fikk utdelt et skriv om deres rettigheter ved forsinkelser. De fikk kun to matkupper på 12 euro pr. person på 12 timer og ikke tilbud om gratis telefonsamtaler som de i følge dette skrevet hadde krav på. Klager finner Star Tours og Norwegians håndtering av forsinkelsen sendrektig og dårlig organisert.

De har i ettertid fått kr 500 pr. person i kompensasjon. Klager krever 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Årsaken til forsinkelsen var pålagt hvile for kabinpersonalet da utreisen fra Oslo Lufthavn Gardermoen denne dagen ble forsinket på grunn av en teknisk feil og også på grunn av motvind på flyvningen fra Oslo til Gran Canaria. Forsinkelsen på denne flyvningen ble på 1 time og 13 minutter, noe som dessverre fikk konsekvenser for hjemreisen fra Gran Canaria.

Klagers fly, Norwegians rute DY9603, skulle ha landet på Oslo Lufthavn Gardermoen kl. 01.10 den 02.02.14, men landet ikke før kl. 13.00. Det ble en forsinkelse på 11 timer og 50 minutter. Star Tour viser til rapporten fra Norwegian vedrørende årsaken til forsinkelsen og hva som ble gjort fra flyselskapets side i forbindelse med forsinkelsen.

Star Tour anser at Norwegian ikke hadde noen mulighet til å unngå forsinkelsen og av den grunn berettiger det derfor ikke til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Star Tour har utbetalt kr 500 pr. person for forsinkelsen i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser. I tillegg vil Star Tour dekke eventuelle ekstrautgifter som klager kan ha hatt til mat og lignende mot kvitteringer.

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.

Kabinpersonalet har i følge flyselskapet en maksimal sammenhengende arbeidstid på 14 timer. I den foreliggende sak har Norwegian opplyst at flyet lettet 34 minutter forsinket fra Gardermoen grunnet en eller annen teknisk årsak som ikke er oppgitt. Flyet landet på Grand Canaria 1 time og 13 minutter forsinket. Forsinkelsen på ytterligere 39 minutter var forårsaket av sterk motvind. Av billetten fremgår det at ordinær flytid mellom Oslo og Las Palmas skulle ha vært 5 timer og 45 minutter.

Det fremgår videre at ordinær flytid fra Las Palmas til Oslo var beregnet til 6 timer og 25 minutter.

Uten å beregne annen arbeidstid enn den som tilbringes etter at passasjerene har kommet om bord, innebærer en tur/retur kabintjeneste Oslo - Las Palmas - Oslo en flytid på 12 timer og 10 minutter.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at kabinpersonalet må møte i god tid før avgang og heller ikke kan forlate flyet før alle passasjerene er ute av flyet.

Dette gjelder begge veier. Det antas også at det må legges inn en pause mellom flyvningene, blant annet til fylling av drivstoff, som må skje uten passasjerer om bord, og til teknisk sjekk.

Etter nemndas syn er turnusen med dette lagt opp med så små marginer at det ikke plass små endringer i programmet, slik som f.eks. retting av mindre tekniske problemer, forsinket avgangstid pga avgangskø på flyplassen, motvind etc.

Nemnda kan ikke se at noen av de ovenfor nevnte årsaker er ekstraordinære, i den forstand at de inntreffer så sjelden at det er forsvarlig ikke å ta høyde for at slike hendelser kan inntreffe.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger ekstraordinære omstendigheter, og bestemmelsen tolkes strengt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at forsinkelser oppstår.

Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret.

Nemnda kan ikke se at selskapet i dette tilfelle har sannsynliggjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter som kan frita for erstatningsplikt.

Passasjerene har da krav på erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker at håndteringen av den innledende forsinkelsen ikke synes å ha vært heldig. Når det allerede ved landing var klart at kabinpersonalet ikke kunne stå om bord til Oslo, men at flyet eventuelt måtte mellomlande for å ta om bord nytt crew, er det relativt uforståelig at flyet bunkret bensin som om det skulle til Oslo. I mail fra Norwegian fremgår det at det var mulig å hente et stand-by crew i Malaga. Slik denne episoden er beskrevet var drivstoffbunkringen den direkte årsaken til kanselleringen, i og med at det ikke var mulig å få tømt tankene for 6 tonn bensin i tide, fordi tankbilen som skulle suge ut drivstoffet var full. Flyvningen ble deretter innstilt.

Konsekvensene for passasjerene ble i dette tilfellet store, idet en hel flylast med passasjerer, flere av dem barn, måtte tilbringe 11 timer og 50 minutter i avgangshallen på en flyplass.

Forsinkelsen berettiger i utgangspunktet også til erstatning etter lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser, men i medhold av punkt 8.2e) skal det beløpet passasjerene får utbetalt iht EU-reglene gå til fradrag ved beregning av eventuelt prisavslag/erstatning etter pakkereiseloven. Hver passasjer har etter dette krav på et beløp tilsvarende 400 euro i kompensasjon. Beløpet er det som gjelder for flyvninger innen EU. I tillegg har reisearrangøren et omsorgsansvar for passasjerene mens de venter på flytransport. Det er opplyst av Norwegian at hotellrom ikke lot seg oppdrive. Arrangøren delte ut to matkuponger til en verdi av 12 euro, og tilbød også sent på natten, etter mange timer i avgangshallen, hotellrom. Klageren tok ikke i mot det, for med lang reise til og fra hotellet var det ikke lenger noe poeng. Passasjerene er i ettertid tilbudt utgiftsdekning, men da mot originale kvitteringer. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at passasjerene ved en så lang forsinkelse bør ha krav på å få utbetalt et beløp på minimum kr 500,- pr. passasjer til dekning av mat, forfriskninger, telefonsamtaler etc.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. person, og at det utbetales kr 500 pr. person til dekning av utgifter til mat og forfriskninger etc. i forbindelse med forsinkelsen. Den allerede utbetalte kompensasjonen på kr 500 for forsinkelsen kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.