

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på hjemreisen fra Kypros.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

279/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på hjemreisen fra Kypros.

Klager har i det vesentlige anført:

Klage og hans familie skulle reise fra Larnaca til Oslo Lufthavn fredag 26.09.14 med Thomas Cook Airlines rute DK812 kl. 14.10. Kl. 09.39 mottok klager en melding om at flyet var forsinket. Klager stiller spørsmål om hvorfor de ikke fikk beskjed før siden de som skulle reise ned til Kreta med samme maskin hadde fått beskjed allerede dagen før. De fikk, i et informasjonsmøte på hotellet der de bodde, beskjed om at nye opplysninger skulle komme kl. 15.30. Deretter beskjed om at det ikke var noen informasjon og at de skulle få vite mer kl. 16.30. Her fikk de beskjed om at de måtte innkvarteres på Hilton hotell i Nicosia, en times busstur unna. De fikk 10 minutter på å gjøre alt klart for avreise.

Da klokken ble 20.00 fikk klager beskjed om at flyavgang ville bli kl. 02.30. Det var satt opp to fly, hvorav det ene måtte mellomlande i Bratislava. Klager og hans familie med to små barn ble plassert på dette flyet. Det var nytteløst å klage på dette og umulig å booke om til det andre flyet. I ventetiden var de uten bagasje siden denne var sendt til flyplassen. Dette medførte ekstraavgifter for klager. Klager legger imidlertid vekt på den dårlige håndteringen av forsinkelsen, blant annet at de fikk så sen beskjed og at eldre, handicappede og småbarnsfamilier ble plassert på det flyet som skulle mellomlande på hjemreisen.

Flyet tok av kl. 03.00 og de ankom Oslo nærmere 15 timer forsinket. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen med 400 euro pr. person.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra Thomas Cook Airlines.

Flyet fra Larnaca til Oslo Lufthavn den 26.09.14 ble dessverre forsinket med 14 timer og 58 minutter.

Årsaken til forsinkelsen skyldtes lekkasje fra gods som Thomas Cook Airlines fraktet på vegne av en tredjeperson på en flyvning den 24.09.14. Flyet befant seg da på Las Palmas flyplass på Gran Canaria. Hendelsen var ekstraordinær i det den var forårsaket av en tredjeparts mangelfulle håndtering av godset under veitransport forut for flyfrakten. Tanken var blitt skadet og trykkforhold og flyets bevegelser førte til at væske rant ut. Væsken som lekket ut kunne forårsake skade på flyet og lasterommet måtte derfor rengjøres innen flyet kunne settes i trafikk igjen. Dette tok tid og flybesetningens arbeidstid gikk ut og pålagt hviletid måtte gjennomføres. Etter å ha fått en nærmere spesifikasjon på hva væsken som var lekket ut inneholdt, fikk man tillatelse til å rengjøre lasterommet med vann og deretter fly til Oslo hvor en mer omfattende rengjøring skulle foretas. Det vises til teknisk logg og rapport rundt denne prosedyren.

Klager og hans familie fikk bli på Sunwing Resort der de bodde og det ble stilt så mange hotellrom som mulig til rådighet for gjestene slik at de hadde mulighet til å skifte og bade i løpet av dagen. Det ble servert lunsj og middag. Guider på hotellet holdt informasjonsmøter.

Det viste seg å ta tid å skaffe et erstatningsfly på størrelse med det kansellerte som er en Airbus 333 med plass til 396 passasjerer. For å minimere forsinkelsen valgte flyselskapet å fordele passasjerene på to forskjellige fly på flyvningen fra Larnaca til Oslo.

Thomas Cook Airlines er av den oppfatning at forsinkelsen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, punkt 3, betraktning nr. 14, samt EU-domstolens faste praksis, herunder særlig Wallentin-dommens premisser nr. 22, 23, 34 og 41 (C-549/07), skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Verken flyselskapet eller Ving er forpliktet til å betale standarderstatning til klager og hans familie i dette tilfellet.

Klager har fått tilbud om refusjon av eventuelle ekstraavgifter i ventetiden mot innsendelse av 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. Det er flyselskapet som etter dette har bevisbyrden for at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som omtales i rådsforordningen.

Bestemmelsen tolkes strengt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret.

I det foreliggende tilfelle var det ingen teknisk feil ved flyet.

Årsaken til forsinkelsen var i følge arrangøren at det oppsto lekkasje fra gods som Thomas Cook Airlines fraktet på vegne av en tredjeperson på en flyvning den 24.09.14. Flyet befant seg da på Las Palmas flyplass på Gran Canaria. Hendelsen var etter arrangørens syn ekstraordinær i det den var forårsaket av en tredjeparts mangelfulle håndtering av godset

under veitransport forut for flyfrakten. Et fat inneholdende syreholdig væske var blitt skadet og trykkforhold og flyets bevegelser førte til at væske rant ut. Væsken som lekket ut kunne forårsake skade på flyet og lasterommet måtte derfor rengjøres før flyet kunne settes i trafikk igjen. Rengjøringen er beskrevet som omfattende fordi væsken hadde lav PH og kunne skade vitale flydeler beliggende under bagasjeromsgulvet, Det ble innleid to fly til å foreta flyvningen fra Kypros.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet er ansvarlig i et tilfelle som dette. Det er handlingagenten, flyselskapets kontraktspart, som skal undersøke at det som lastes inn i flyets lasterom ikke er egnet til å skade flyet. Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det foretas grundig kontroll når store fat inneholdende 1000 liter væske fraktes med et fly. Så vidt nemnda er kjent med skal det fremgå av flymanifestet hva slags last som tas ombord.

Nemnda legger til grunn at fat inneholdende syreholdig væske skal inspiseres spesielt nøye. Det må handlingagenten ha unnlatt å gjøre i dette tilfellet siden skade på fatene ikke ble oppdaget. I følge Aircraft Damage Report rant ca. 800 liter ut i lasterommet. Etter nemndas syn kunne innstillingen ha vært unngått hvis alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en uventet situasjon som gikk ut over sikkerheten kun som en forklaring på den oppståtte forsinkelsen og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

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 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., avpasset etter forsinkelsens lengde. Det er ikke samsvar mellom Thomas Cocks og klagerens opplysninger. I følge klageren ble de på 10 minutters varsel flyttet fra det hotellet de hadde bodd på til et annet hotell. De hadde under en nesten 15 timers forsinkelse ikke tilgang til sin bagasje fordi denne var sjekket inn på hotellet og kjørt til flyplassen. Nemnda har merket seg at arrangøren har oppfordret klageren til å dokumentere eventuelle merutgifter han fikk på grunn av håndteringen av bagasjen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. passasjer.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.