

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for flyforsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

11/14PF

Tjenesteyter

Solia

Saken gjelder:

Krav om erstatning for flyforsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans samboer skulle reise fra Azorene til Oslo den 25. september 2013 kl. 13:00 med Jet-time, rute nr. JTG782. Planlagt ankomsttid var kl. 20:15 og de skulle videre med Norwegian fra Oslo til Kristiansand kl. 22:00.

Flyet fra Azorene ble imidlertid forsinket og de landet først på Gardermoen kl. 03:15 den 26. september. De fikk et fly til Kristiansand kl. 08:25 og kom hjem ca. 10 timer og 30 minutter forsinket. Klager og hans samboer ble sittende å vente på en benk i over 5 timer den natten. I ventetiden på Gardermoen fikk de ikke tilbud om hotell av Solia, ingen informasjon om deres rettigheter og heller ikke tilbud om mat og drikke og gratis telefonsamtaler. De gikk glipp av en dag med arbeidsfortjeneste.

De krever derfor standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, kr 2000 som kompensasjon for hotellet de skulle hatt og aldri fikk, og kr 2000 i kompensasjon for en våkenatt på Gardermoen fordi de aldri fikk den skriftlige informasjonen som de hadde krav på.

Klager tilbakeviser Solias påstand om at de har klaget for sent etter hjemkomst.

Han viser til at han sendte to brev til Solia pr. post, henholdsvis den 2. november og den 27. desember 2013, som aldri ble besvart. Først da klager sendte en e-post den 5. januar 2014 fikk han svar fra Solia.

Solia har i det vesentlige anført:

Solia har overfor klager hevdet at forsinkelsen skyldtes en følgeforsinkelse på grunn av teknisk svikt og påfølgende flybytte på en flyavgang fra Stavanger til Ponta Degada, Azorene. Avgangen fra Ponta Delgada til Oslo ble som følge av dette 6 timer og 45 minutter forsinket. Forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet og kunne ikke vært unngått.

Flyselskapet gjorde sitt absolutt ytterste for å begrense forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Til nemnda har Solia anført at klager har fått avslag på krav om kompensasjon og at de ikke fikk hotell fordi krav om dette er fremsatt for sent etter hjemkomst.

Da Solia påpekte dette overfor klager kom det plutselig tre kopier av samme brev med ulike datoer. Det var ikke nevnt i noen av brevene at de hadde forsøkt å nå Solia tidligere, brevene var helt identiske og kun dato var endret. De har aldri opplevd at post ikke har kommet frem og her skal det altså ha skjedd to ganger fra samme kunde. Klagen kom i beleilig tid etter en artikkel om Norwegians forsinkelser og passasjerenes rettigheter.

Klager kom hjem den 26. september 2013. Solia mottok en klage først den 5. januar 2014. Klagefristen er 30 dager etter hjemkomst. På bakgrunn av at klagen er kommet for sent frem til Solia har klager heller ikke blitt tilbudt noen kompensasjon eller dekning av utgifter i forbindelse med forsinkelsen. Solia mener klagen bør avvises da den er fremsatt for sent.

Nemnda bemerker:

Klagerens fly fra Azorene til Gardermoen var i utgangspunktet 7 timer forsinket.

Så vidt nemnda kan se er det ikke oppgitt noen teknisk årsak til forsinkelsen.

Saken har vært forelagt for Luftfartstilsynet, som ikke har mottatt noen dokumentasjon fra flyselskapet, og som har konkludert med at spørsmålet om det forelå teknisk svikt da ikke kan vurderes. Det er flyselskapet som har bevisbyrden for teknisk svikt. I denne saken er det ikke gjort noe forsøk på å føre bevis for teknisk svikt. I utgangspunktet har klageren da krav på erstatning etter Art. 7 i EU-forordning 261/2004 med 600 euro pr. person.

Spørsmålet er imidlertid om klagen er for sent fremsatt, slik Solia hevder.

Klageren opplyser at han sendte to brev til Solia, henholdsvis den 2. november og 27. desember 2013. Først da han sendte en e-post den 5. januar 2014 fikk han svar fra Solia. Solia har på sin side aldri opplevd at to brev fra samme kunde blir borte i posten.

Nemnda har ikke forutsetninger for å ta stilling til hva som eventuelt har skjedd med brevene som klageren hevder å ha sendt til reisearrangøren.

Nemnda finner imidlertid at det heller ikke er nødvendig slik denne saken ligger an.

Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7 omtaler partenes plikter Av punkt 7.1 Arrangøren/formidlerens plikter annet avsnitt og tredje avsnitt fremgår:

Reisearrangøren/formidleren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Han må i denne sammenheng stille kunden de spørsmålene som er nødvendig for å oppfylle opplysningsplikten.

Påpeker den reisende mangler ved reisen, plikter arrangøren å gjøre det som innen rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

Klageren hevder at han henvendte seg til reisearrangørens stedlige representant på Azorene da det ble klart at flyet ville bli kraftig forsinket. Han forespurte blant annet om overnatting og ombooking av billett Gardermoen/Kristiansand for ham og reisefølget. Han hevder at han ble avvist og at det ble opplyst at reisearrangørens eneste forpliktelse var å få ham til

Gardermoen. Han hevder at det ut over dette ikke ble gitt noen form for opplysning om de rettigheter passasjerer har ved forsinkelser, slik som rett til forpleining, telefonsamtaler etc.. Sollia har på sin side anført at det er vanskelig å kommentere hva som har blitt sagt i samtale mellom reiselederne og klageren. Arrangøren erkjenner imidlertid at de plikter å skaffe hotellrom/betale i ettertid for hotellrom.

Det er reisearrangøren som har bevisbyrden for at det er gitt tilstrekkelige opplysninger til at den reisende kan ivareta sine interesser.

Etter det som er fremkommet finner nemnda å måtte legge til grunn at det ble gitt mangelfulle opplysninger når klageren tok kontakt med reisearrangørens stedlige representant. Etter nemnda syn taler klagerens etterfølgende opptreden med tyngde for at hans beskrivelse av situasjonen med mangelfull informasjon på Azorene, er korrekt. Klageren og hans reisefølge tilbragte natten i ventehallen på Gardermoen fordi de syntes at det eneste hotellrommet som var å oppdrive, var for dyrt.

Det er lite sannsynlig at de ville ha valgt dette alternativet hvis de hadde fått opplyst at de kunne få hotellrommet dekket.

Nemnda tar heller ikke stilling til om det løper noen 30-dagers klagefrist, idet nemnda finner at det under enhver omstendighet foreligger særlige grunner for å behandle saken. I tillegg til at det må legges til grunn at arrangøren ikke har overholdt sin opplysningsplikt, har arrangøren opplyst at de reisende ble forskjellsbehandlet, idet noen passasjerer fikk dekket overnatting på hotell.

Klageren har primært krevd erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda finner at klageren og hans reisefølge har krav på en erstatning på 400 euro pr. person.

Det er fremsatt krav om kompensasjon for manglende hotelltilbud, samt for annet ubehag med kr 4.000. Annen eventuell erstatning skal samordnes med standarderstatningen etter EU-forordningen, jfr. EU-forordningens artikkel 12.

Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en standarderstatning på 400 euro pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.