

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse og kansellering av pakkereisen.

Dato

22.01.2019

Saksnummer

2018-02843

Tjenesteytere

Fotefar Temareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer på "Cruise i Vesterled", Skottland i perioden 19.07.2018 - 27.07.2018. Totalpris kr. 54.912.

Den 12.07.2018 fikk klager en e-post om at flyavgangen med British Airways ble endret til kl. 07:45 den 19.07.2018. Flyavgangen ble kansellert og endret til kl. 17.05 samme dag, men denne flyvningen ble også kansellert.

Gruppen ble samlet i ventehallen og reiselederen opplyste at cruiset som helhet ble kansellert/avlyst fordi de ikke fikk ordnet busstransport tidsnok til å rekke cruise-skipet i Skottland. Det ble diskusjon mellom reiseleder og cruise-deltakerne. De reisende ble fortalt at de måtte få dekket sine utlegg for turen gjennom egne reiseforsikringer. Det ble fra reisegruppen henvist til rettigheter ved pakkereiser. Reiseleder hevdet at reisen ikke var en pakkereise, manglet kunnskap om lover og regler og ga uriktig informasjon til deltakerne. Klager mener Fotefar Temareiser har fremstått som lite profesjonelle i denne saken.

Klager har fått refundert reisens pris med kr. 54.912 fra Fotefar Temareiser.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro per person, totalt 500 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved ankomst Gardermoen ga Fotefar Temareiser gruppen beskjed om at flyet var kansellert og at British Airways ikke hadde mulighet til å tilby andre flyvninger enn BA767

med ankomst London kl. 18:25. Med så sen ankomst var det ikke mulig for Fotefar Temareiser å få deltakerne til havna før båten gikk fra land kl. 22:30.

Fotefar Temareiser var i kontakt med cruiseselskapet, som dessverre ikke kunne holde igjen båten. Det var heller ikke mulig å få hele gruppen samlet til Shetland, da det ikke var nok ledige flyseter eller transport for å komme seg opp til Skottland og reise videre derifra. Cruiseselskapet godtok ikke at gruppen gikk om bord på andre destinasjoner enn i Lerwick på Shetland. Det ble tatt mange vurderinger, og på grunn av manglende transport videre fra London ble det anbefalt å ikke gå på flyet til British Airways, og heller prøve å komme seg til Shetland på andre måter. Det ble tilbudt hjelp til å komme seg til Shetland på egen hånd, da det ikke var mulig å reise som gruppe.

Fotefar Temareiser har refundert reisens pris.

British Airways avviser kravet om standarderstatning etter EU-forordning-261/2004 grunnet "airfield restriction".

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotefar Temareiser.

Nemnda bemerkar

Klageren bestilte en reise med arrangøren Fotefar. Reisen besto av et cruise samt transport til og fra. Skipet hadde avgang fra byen Hull. Hele turen ble kansellert fordi British Airways, som skulle ha transportert cruisedeltakerne fra Gardermoen til Heathrow, kansellerte sin flyvning. Neste mulige flyvning med British Airways forlot Gardermoen på et så sent tidspunkt at man ikke ville ha rukket å gå ombord i skipet før det forlot Hull. Hull er etter det beskrevne en havn hvor skipsavgangene er avhengig av tidevannet. Det var derfor ikke mulig å holde skipet tilbake for å vente på Fotefars cruisegjester.

Etter mye frem og tilbake har arrangøren nå tilbakebetalt det klageren innbetalte for reisen. Klageren krever imidlertid også standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Kansellering/innstilling av en flyreise gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen. Flyselskapet kan som dokumentasjon fremlegge utskrifter av loggbøker eller hendelsesrapporter og/eller eksterne dokumenter eller erklæringer. Når flyselskapet ønsker å påberope seg at ekstraordinære omstendigheter foreligger bør slik dokumentasjon som nevnt ovenfor sendes til det nasjonale håndhevelsesorgan og til passasjerene.

Det som er fremlagt i denne saken fra flyselskapets side, er en mail datert 23. oktober 2018. Mailen er underskrevet av en ansatt i British Airways Customer Relations avdeling. Det fremgår følgende:

"Flight BA0761 from Oslo to London Heathrow

Scheduled departure date and time: 19 July 2018 05:45 GMT Actual departure date and time: -

Scheduled arrival date and time: 19 July 2018 08:15 GMT Actual arrival date and time: -

Reason for the cancellation: Airfield restriction

Flight BA0770 from London Heathrow to Oslo

Scheduled departure date and time: 27 July 2018 18:25 GMT Actual departure date and time: -

Scheduled arrival date and time: 27 July 2018 20:40 GMT Actual arrival date and time:

.....

Reason for the cancellation: Airfield restriction

The times shown here are in UK Greenwich Mean Time (GMT). The local times may have been different in the countries concerned.

As both BA0761 on 19 July and BA0770 on 27 July were cancelled due to airfield restrictions outside of our control, under EU legislation, we're not liable for a compensation payment in this situation."

Slik nemnda vurderer saken, har British Airways ikke fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon på hva kanselleringen skyldes. Den påståtte årsaken er ikke bekreftet av offentlige flyplassmyndigheter eller av utskrifter av loggbøker eller hendelsesrapporter. Klageren har følgelig, etter nemndas syn, krav på kompensasjon etter EU-forordningen på 250 euro per reisende, totalt 500 euro.

Det er arrangøren Fotefar som er klagerens kontraktsmotpart. Alle krav om kompensasjon fremsatt for reiser som ble bestilt før 1. juli 2018, da disse reglene ble endret, skal fremsettes til arrangøren, som eventuelt er henvist til å søke regress hos flyselskapet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren utbetales standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 a) med 250 euro per person, totalt 500 euro.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)
Hana Temsamani (Forbrukerrådet)