

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse og manglende informasjon på utreisen fra Oslo til Heraklion, Kreta.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

202/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for forsinkelse og manglende informasjon på utreisen fra Oslo til Heraklion, Kreta.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne startet reisen med bil fra Sarpsborg kl. 03.00 den 22.05.14 for å være på Gardermoen før innsjekkingen skulle avsluttes, det vil si 1,5 timer før avgang kl. 07.00. Det var ingen informasjon ved innsjekking. Straks før avgang kom det informasjon på en tavle om at det var en forsinkelse og ny informasjon skulle komme to timer senere.

Det ble så utdelt matkuponger på kr 75 og ny matkupong 3-4 timer senere på kr 175. Ingen informasjon om forventet avgang og andre rettigheter man har til forpleining m.m. Ved 15-16 tiden kom det beskjed om boarding og det oppsto en kaotisk kø hvor 400 personer skulle få nye setenummer og videre ut i en trapp i påvente av busstransport. Ny beskjed: ingen avgang, tilbake til terminal bygg. De ble skyflet fram og tilbake til avgangshallen flere ganger før avgang. De kom frem til Kreta med en forsinkelse på 10 timer og 5 minutter.

Innleie av erstatningsfly burde ikke være en ukjent problemstilling i et internasjonalt stort flyselskap. Det var en amatørmessig håndtering fra både Ving og Thomas Cook Airlines side og ingen representanter fra selskapene til stede. Ut fra den dokumentasjonen flyselskapet har lagt frem etter at klagen kom inn til nemnda, mener klager at det burde vært gitt informasjon på et langt tidligere tidspunkt til passasjerene. Feilen ble oppdaget kvelden før og det ble jobbet gjennom natten for å skaffe erstatningsfly. Klager finner det kritikkverdig at ikke passasjerene fikk informasjon når dokumentasjonen viser at flyselskapet og Ving må ha visst mer om forsinkelsen og hvor lang tid det ville ta.

Når ingen informasjon foreligger er det vanskelig å innta de måltider som hadde vært naturlig under en så lang forsinkelse. De visste aldri når boarding ville starte. Klager har ikke tatt vare på kvitteringer. Det gikk 14 timer fra de inntok frokost hjemme til flyet lettet. Dette vil

under normale omstendigheter resultert i følgende forpleining og kostnader ut ifra tidligere erfaring med Gardermoen priser:

4. Kaffe, mineralvann etc. kr 200

Sum kostnader kr 2200

Utbetalt kompensasjon utgjorde $\text{kr } 75 + \text{kr } 175 \times 2 = \text{kr } 450$. Klager krever differansen dekket. Ving har etter hjemkomst utbetalt én dagsandel i erstatning. Klager stiller spørsmål ved beregningen av denne og viser til at dagsandelen bør beregnes fra det fakturerte beløp for reisens pris. Klager krever differansen utbetalt, kr 113.

Klager krever i tillegg 400 euro pr. person i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Ving har i det vesentlige anført:

Klagers fly, Thomas Cook Airlines rute DK875, hadde planlagt avgang fra Oslo Lufthavn den 22.05.14 kl. 07.00. Det oppsto en beklageligvis en forsinkelse på 10 timer og 5 minutter på denne flyvningen.

Saken er forelagt Thomas Cook Airlines som viser til at forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått alvorlig feil på det planlagte flyets motor. Det viste seg å være en «indre» oljelekkasje, en feil som ikke kunne forutsees og først ble oppdaget ved nærmere undersøkelse. Feilen ble oppdaget da flyet ble undersøkt etter ankomst fra forrige flyvning på kvelden den 21.05.14. Det vises til teknisk logg der det fremgår at dette er en type feil man ikke kan fly med og hva som videre ble gjort for å reparere feilen ved at det først ble bestemt at deler av motoren skulle skiftes ut. Motordelene ble bestilt fra England og ankom først ved midnatt den 22.05.14. Neste morgen, den 23.05.14, ble det foretatt en prøve og konstatert at det fortsatt var oljelekkasje. Det ble senere samme dag bestemt at motoren skulle skiftes. Det ble søkt etter erstatningsfly som kunne gjennomføre flyvningen, noe som dessverre tok en del tid da det var behov for et stort fly. Til slutt ble det leiet inn en Airbus 333 med plass til 396 passasjerer fra Pullman Tours som kunne gjennomføre flyvningen.

Thomas Cook Airlines viser til at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. pkt. 3 og betraktning nr. 14, samt EU-domstolens faste praksis, herunder Wallentin-dommens premisser nr. 22, 23, 34 og 41. Det vises også til nemndspraksis i tilsvarende saker i Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda. Flyselskapet er som følge at dette ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 til klager i dette tilfellet.

Ving har utbetalt en dagsandel av reisens pris og tilbudt dekning av ekstraavgifter i ventetiden mot innsendelse av kvitteringer for dette.

Nemnda bemerker:

Den rett til erstatning en flypassasjer 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 må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter. Bestemmelsen tolkes strengt.

Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at også når det gjelder tekniske feil, er det flyselskapet som må godtgjøre at slike feil er «ekstraordinære omstendigheter» i forordningens forstand. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret ved tekniske feil.

At flyselskapet har utført normalt obligatorisk vedlikeholdsprogram og feilen oppstår plutselig eller oppdages plutselig før avgang, betyr ikke uten videre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som forordningen krever for å bli fritatt for ansvar.

I det foreliggende tilfelle har Luftfartstilsynet fått seg forelagt saken. Luftfartstilsynet har ingen bemerkninger til den dokumentasjonen som er fremlagt eller til flyselskapets beskrivelse. Ut fra dokumentasjonen ble feilen funnet om kvelden den 21. mai 2014. Man forsøkte i første omgang å skifte pakninger. Det fremgår av DK875 22-05-2014 OY-VKH Delay Tech Report at flyet fremdeles hadde oljelekkasje etter prøveoppstart, og at det ble besluttet å bytte motor. I mellomtiden ble det innleid fly til å foreta flyvninger på flyets oppsatte rute. En Airbus 333 overtok flyvningen til Heraklion, og ankomsten ble forsinket med 10 timer og 5 minutter. Nemnda finner at forsinkelsen skyldtes en feil som oppsto plutselig, og som ikke kunne ha vært forutsett. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Flyet ble som nevnt forsinket med 10 timer og 5 minutter. En slik forsinkelse utgjør en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand når reisens varighet er mellom 5 og 8 døgn, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte. Bestemmelsen om fordobling av fristene kommer etter nemndas syn ikke til anvendelse i dette tilfellet. Mangelen skyldes en feil hos underleverandøren, som arrangøren hefter for.

Nemnda finner etter omstendighetene at klagerne bør få erstattet 15% av reisens pris, avrundet til kr 2.200.

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. I det foreliggende tilfelle var forsinkelsen på over 10 timer. Klagerne fikk matkuponger i to omganger, til sammen kr 250 pr. person. Etter nemndas syn er et slikt beløp ikke i samsvar med reglene i rådsforordningen. Det vises til at prisnivået på flyplasser generelt er høyt. Med det prisnivået som er på Gardermoen bør klagerne få dekket kr 500 i utgifter pr. person.

Arrangøren har etter det som er opplyst utbetalt kr 2.978,-. Nemnda anbefaler at det utbetales ytterligere kr 1.222.

Nemnda bemerker også at det ikke synes som om informasjonsplikten overfor passasjerene ble ivaretatt på en tilfredsstillende måte.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det utbetales kr 1.222 i tillegg til det beløp som allerede er utbetalt.

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.