

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 26172004 på grunn av forsinkelse på utreisen til Hurghada.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

203/14F

Tjenesteyter

Amisol AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 26172004 på grunn av forsinkelse på utreisen til Hurghada.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo Lufthavn til Hurghada søndag 20.07.14 kl. 17.45 med Air Cairos rute SM4772. Etter flere utsettelse av avgangen ble flyet endelig innstilt kl. 20.00, og de ble etter langt om lenge og med fravær av informasjon fraktet til Thon Hotel Airport. Det eneste som ble opplyst var at ny avgang ville bli mandag kl.09.00. Sent på kvelden fikk de et ark med informasjon om at buss til flyplassen var satt opp kl. 06.00 påfølgende morgen. Informasjonen var ikke signert eller datert.

De dro med bussen neste dag, men hadde fortsatt ikke hørt noe fra Amisol, verken skriftlig eller muntlig. På Gardermoen ble de vist til et oppholdsområde i avgangshallen uten sitteplasser med instruksjon om å bli på stedet til det var klart for innsjekking. Først kl. 10.00 kom Amisols representant og ga informasjon om at avgangstidspunktet ikke var endelig avklart. Kl. 11.00 åpnet innsjekkingen og de fikk matkuponger på kr 160 pr. person utdelt. Avreisetidspunktet var oppgitt til kl. 12.30 og de rakk akkurat å sjekke inn, samt bestille seg mat. Avreisetidspunktet ble så forskjøvet til kl. 14.30 og utsettelsene fortsatte med jevne mellomrom inntil de endelig fikk gå om bord i flyet som hadde avgang kl. 17.00. De fikk ikke på noe tidspunkt informasjon fra Amisol, verken på e-post eller mobil.

De ankom sitt hotell i Hurghada, Sonesta Pharaoh Resort, mandag kveld og fikk leiligheten tildelt rett over midnatt. De hadde bestilt en tre-roms leilighet, men fikk en to-roms. De ga straks beskjed til hotellet, men fikk ikke ny leilighet før dagen etter kl.13.00 etter utallige purringer. Klagers barn på 15 og 17 år måtte derfor dele en oppredd sofa den første natten.

Klager viser til EU-forordning 261/2004, artikkel 7.1 c og krever 600 euro pr. person, totalt 2.400 euro, i standarderstatning for forsinkelsen. Dette med bakgrunn i at avstanden Oslo-Hurghada er over 3.500km, samt at forsinkelsen var på mer enn 4 timer.

Amisol har i det vesentlige anført:

Amisol viser til rapport og teknisk logg fra Air Cairo.

Da flyet kom fra Hurghada ble det oppdaget feil på drivstoffilter. På bakgrunn av den informasjonen som teknisk på Gardermoen først fikk, vurderte de feilen til å innebære at drivstoffilteret måtte skiftes. Det ble imidlertid senere klart at feilen var mer omfattende da det var drivstoffslangene som måtte byttes og at disse måtte bestilles fra Frankfurt. De ulike avgangstidene som ble gitt hadde derfor opphav i at tidsforbruket ved feilutbedringen tok lenger tid enn først antatt.

Flyet som klager skulle reise med hadde utgangspunkt i Hurghada og kom derfra med gjester før flyet skulle gå tilbake igjen. Ved ankomst Oslo Lufthavn var flyet i rute. Da feilen ikke ble oppdaget før flyet landet og før det igjen skulle på vingene, anses dette som en uforutsett hendelse som verken Amisol eller flyselskapet kunne forutse. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Amisols representant på Gardermoen kom med flyet fra Hurghada og var også med flyet tilbake. Han var i kontakt med ansvarshavende på flyplassen hele tiden og forsøkte å gi så korrekt informasjon som mulig. Beklageligvis ble informasjonen korrigert flere ganger.

Det er beklagelig at klager ikke fikk tildelt riktig type leilighet ved ankomst til hotellet i Hurghada. Årsaken til at de måtte vente til etter kl. 13.00 for å få en ny leilighet, var at denne måtte rengjøres før klager fikk flytte inn.

Klager har fått refundert en dag tapt ferie med kr 2.070. Amisol finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Nemnda behandler først spørsmålet om tildeling av feil leilighetstype.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Arrangøren bekrefter at klageren fikk en leilighet som ikke var i samsvar med det han hadde bestilt og betalt for. At riktig type leilighet ikke var rengjort da reisefølget ankom ca. et døgn forsinket er en opplysning som nemnda tar til etterretning. Nemnda finner at denne mangelen bør føre til et prisavslag, og finner at dette passende bør settes til kr 1.500.

Flyforsinkelsen ut fra Oslo lufthavn var på ca. 23 timer.

Klageren har krevet erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7.

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 flyselskapet opplyst at feilen skyldtes en feil i drivstoffsystemet som først ble oppdaget etter landing på Oslo lufthavn. Flyet var oppsatt med en flyvning tur/retur Hurghada. Feilen måtte repareres før flyet kunne ta av. Reparasjonen viste seg å være komplisert og innebar blant annet at en del måtte flys inn fra Frankfurt. Flyet var først klart til avgang ca. 23 timer etter opprinnelig program.

De tekniske rapportene er oversendt til Luftfartstilsynet, som har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig. Tilsynet har ikke bemerkninger til beskrivelsen av den tekniske feilen.

Nemnda betrakter etter dette feilen som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne ha vært unngått. Klageren har derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

En forsinkelse kan imidlertid utgjøre en mangel ved pakkereisen, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V. Arrangøren har tatt konsekvensen av dette og utbetalt en dagsandel. Nemnda finner dette tilfredsstillende.

Arrangøren har videre et omsorgsansvar for de reisende. Nemnda har merket seg at klageren ble skaffet middag, hotellrom for natten og frokost. Bussen til flyplassen gikk allerede ved 6-tiden om morgenen, og det ble en ca 11 timers ventetid i avgangshallen. Etter en tid ble det delt ut matkupper til en verdi av kr 160 pr. reisende.

Arrangøren har et omsorgsansvar for passasjerene. Kr. 160 til dekning av mat over et tidsrom på ca. 11 timer med norsk prisnivå er neppe i samsvar med rådsforordningen artikkel 9. Nemnda anbefaler derfor at det utbetales kr 340 i tillegg til de allerede utbetalte kr 160.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 1.500 fordi den leilighetstypen som var bestilt og betalt for ikke var klar ved ankomst. I tillegg kommer en dagsandel i forbindelse med flyforsinkelsen som allerede er utbetalt. Reklamasjonsnemnda anbefaler videre at det utbetales ytterligere kr 340 pr. passasjer til kompensasjon for matutgifter på flyplassen.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.