

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

26.03.2019

Saksnummer

2018-03965

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel San Marco, Alghero, Sardinia i perioden 30.05.2018 - 06.06.2018. Totalpris kr. 8.824.

TUIfly Nordics rute BLX5553 ble forsinket fra Oslo til Sardinia den 30.05.2018. Forsinkelsen ble på 5 timer.

Klagers representant har anført: "Ifølge våre opplysninger skyldtes ikke forsinkelsen ATC men derimot tekniske problemer med flyet (SE-RFX) som oppstod på en av de foregående rotasjoner samme dag (6B307). Forsinkelsen forplantet seg til de etterfølgende flyvningene (først 6B308 og deretter vår klienters flyvning 6B553)."

Klager krever standarderstatning etter EU 261/2004 på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI vil aller først korrigere en skrivefeil i svar som ble lagt inn i sakens dokumenter den 18. desember. Her skriver de at den aktuelle ankomst tiden til Oslo ble kl. 23.50. Det riktige skal være at den aktuelle ankomst tiden til Sardinia ble kl. 23.50.

TUI har lagt ved en offisiell NOTAM til TUI Group vedrørende ATC streiken. Som det her fremkommer i punkt 1 til 7 ble det kun innvilget tillatelse til å fly for spesielle flyvninger i tidsrommet fra kl. 07.00 – kl. 10.00 UTC tid. Dette tilsvarer fra kl. 10.00 – kl. 13.00 lokal gresk tid. Ingen andre flyvninger fikk tillatelse til å lande eller ta av i dette tidsrommet.

"VALID: 30 MAY 07:00 2018 UNTIL 30 MAY 10:00 2018.

A1448/18 - DUE TO INDUSTRIAL ACTION OF AIR TRAFFIC CONTROL PERSONNEL,
PARTICIPATING IN GENERAL STRIKE PROCLAIMED BY THE SUPREME
ADMINISTRATION OF GREEK CIVIL SERVANTS TRADE UNION (ADEDY) ON
30TH MAY 2018, FLIGHTS DESTINED/DEPARTING TO/FROM GREEK AIRPORTS
WILL BE AFFECTED.

ONLY THE FOLLOWING FLIGHTS WILL BE SERVED:

- 1.ALL ACFT OVERFLYING ATHINAI FIR/HELLAS UIR.
- 2.VIP FLIGHTS (HEADS OF STATES-PRIME MINISTERS).
- 3.ALL STATE OPERATIONAL ACFT PARTICIPATING IN SCHEDULED MISSIONS
AND EXERCISES.
- 4.FLIGHTS IN UNUSUAL OR EMERGENCY SITUATIONS.
- 5.HOSPITAL FLIGHTS.
- 6.HUMANITARIAN FLIGHTS.
- 7.SEARCH AND RESCUE FLIGHTS."

TUIfly Nordic hadde 12 flyvninger som ble påvirket av den greske ATC streiken den 30 mai 2018. Klagers representant skriver i sakens dokument den 4. januar at de vil at Pakkereisenemnda skal fortsette behandlingen av saken, også etter å ha mottatt svaret fra TUIfly Nordic. De skriver videre at forsinkelsen ikke skyldes ATC streik, men tekniske problemer. De skriver at det ovennevnte er ifølge deres opplysninger, men de legger ikke ved noe som beviser dette.

TUI har lagt ved logg for flyet (SE-RFX) den 30. mai 2018: " Planlagte lokale tider for overnevnte fly (SE-RFX) er som følger:

Avgang fra Oslo Lufthavn med BLX307 kl. 06.40, ankomst til Zakynthos kl. 11.30

Avgang fra Zakynthos med BLX308 kl. 12.40, ankomst til Oslo Lufthavn kl. 15.35

Avreise fra Oslo Lufthavn med, BLX553 kl. 16.50, ankomst Sardinia kl. 20.05"

Som det fremkommer ovenfor, i den offisielle NOTAM, ble alle greske flyplasser påvirket av ATC streiken. TUIfly Nordic hadde 12 berørte flyvninger. Årsaken skyldes den ekstraordinære omstendigheten som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet. TUI viser i den anledning til EU-forordningens Artikkel 5, punkt 3:

«Et transporterende luftfartsselskap skal ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet».

Videre viser TUI til sitt svar til klagers representant, lagt inn i saken den 18. desember 2018, hvor de viser til EU-forordning 261/2004, side to og punkt 14).

Videre viser TUI til lenken til Friederike Wallentin-Hermann mot Alitalia, dom C-549/07, og viser til punkt 41, under det tredje spørsmålet. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:62007CJ0549>

TUI Norge fastholder sin beslutning om at det på grunnlag av forsinkelsen oppsto som en følge av den greske ATC streiken, og forhold utenfor TUIfly Nordics kontroll, ikke utbetales erstatning i henhold til EU forordningen 261/2004 til passasjerene om bord på BLX553.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

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.

Innstilling/kansellering skyldtes i dette tilfelle at det var streik på flyplassen blant air traffic controll personell. Flyplassen Zakynthos var i perioden streiken varte kun åpen for spesielle flyankomster/avganger, slik som VIP-flyvninger og ambulansfly. Det aktuelle flyets bevegelser er dokumentert i en vedlagt movement log.

Streiken forplantet seg slik at den aktuelle flyavgangen klagerne reiste med ble forsinket med mer enn 3 timer. Nemnda finner at dette er en hendelse som lå utenfor flyselskapets kontroll og at den omfattes av begrepet "ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet", jfr. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3.

Klageren har i et slikt tilfelle ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, men har rett til øvrige ytelser som fremgår av forordningen. Ettersom det kun foreligger en klage fra et profesjonelt klagested er det ikke gitt noen opplysninger om hvorvidt klagerne fikk forpleining i ventetiden. Nemnda kan derfor ikke vurdere om EU-direktivet artikkel 9 er overholdt. Det er klageren som må dokumentere at han eventuelt har et krav, og det er ikke gjort i denne saken.

Pakkereisenemnda finner at forsinkelsen ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor selskapets kontroll.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)