

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse.

Dato

21.09.2017

Saksnummer

2017-01366

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise med TUI FLY for to personer med innkvartering i Leiligheter Zante Palace, Tsilivi, Zakynthos, Hellas i perioden 24.05.2017 - 31.05.2017. Totalpris kr. 5.205.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 31.05.2017 klokken 12:35

Faktisk avgangstid: 01.06.2017 klokken 08:30

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 31.05.2017 klokken 15:30

Faktisk ankomsttid: 01.06.2017 klokken 18:30

Årsaken til forsinkelsen var fugl i motoren. Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen. Flyselskapet spurte etter frivillige som kunne gi fra seg setet og klager tilbød å gi fra seg setet mot kompensasjon og ny billett til et senere fly. Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med dette.

Klager valgte å melde seg frivillig fordi guidene på flyplassen informerte om at de kom til å få mellom 400 og 600 euro i kompensasjon avhengig av hvor lang tid det tok før de fikk nytt fly. Dersom flyet skulle gå samme dagen ble de lovet 125 - 400 euro. Klager har i ettertid kun fått har fått tilbud om kr. 1.000 per person eller et reisegavekort på kr. 2.000.

Klager ble innkvartert på hotell og hentet neste dag kl. 06.00. De fikk melding fra guidene om følgende hjemreise: Zakhyntos – Praha kl. 08.25-09.55, Praha-Arlanda kl. 11.40-13.40, Arlanda- Oslo kl. 16.30 – 17.30.

Klager anfører at uten veiledning/informasjon som stemte fra TUI, var det bare flaks at noen i reisefølget hadde gått tilbake for å sjekke en siste gang om bagasjen var på båndet. Klager var i kontakt med TUI per telefon i 35 minutter uten å få noe informasjon

som stemte. De ble lovet assistanse underveis, men fikk verken hjelp per telefon eller på flyplassen.

Fra TUI har de fått følgende informasjon i forbindelse med hjemreisen den 31. mai 2017: Årsaken til forsinkelsen var fugl i motoren på det opprinnelig oppsatte flyet med TUI fly BLX308 og ett fly fra DAT (Danish Air Transport) ble leid inn for å gjennomføre flyvningen. Flyet fra DAT var en mindre maskin og hadde dessverre et mindre antall seter. TUI måtte følgelig finne en alternativ løsning for 16 passasjerer. TUI har besluttet å gi de som reiste hjem på en annen måte et kontantbeløp pålydende kr. 1.000 per person. Alternativt et reisegavekort på kr 2.000 per person.

Klager har blitt informert om at TUI dekker mat, drikke og reisen hjem. Ettersom TUI ikke med sikkerhet kan si at dette var "birdstrike", presiserer klager at det ikke er "birdstrike" de klager på, men at det ble satt inn et mindre fly, som førte til at klager ble 26 timer forsinket ved ankomst Gardermoen.

Klager krever 400 euro, pluss refundert alle ekstra utgifter underveis.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

En forsinkelse er ofte både uoversiktlig og uklar, noe som gjenspeiler seg i informasjonsflyten. Da det ble klart at flyet hadde fått skader startet arbeide med å finne et erstatningsfly. TUI hadde ingen maskin stående som ikke var i planlagt trafikk. Kollisjon med fugl oppsto på strekningen fra Stockholm til Sicilia. Den skadede maskinen skulle operere følgende charter flyvning:

BLX307 ONSDAG 31 MAI, AVGANG 06.35 OSL (Gardermoen), ANKOMST ZTH (Zakynthos) 11.25

BLX308 ONSDAG 31 MAI, AVGANG ZTH 12.35, ANKOMST OSL 15.30.

Skaden ble oppdaget etter foregående flyvning fra Arlanda til Catania. Det ble jobbet fra flere kanter internt i TUI organisasjonen med å finne en erstatningsmaskin. I løpet av natten lyktes de å få en avtale med et dansk selskap – DAT. Denne maskinen var noe mindre enn den opprinnelige, noe som medførte at 16 passasjerer måtte reise med hjem til Oslo.

Kompensasjon ved en flyforsinkelse kan ikke bestemmes før reisearrangøren er kjent med ankomst tidspunktet og bestemmes alltid i ettertid. Klager skriver at reiseleder skal ha antydnet en sum i euro som skulle utbetales. Reiseleder ble informert om at de kunne si at de som reiste på alternativ rute ville få en erstatning, men ikke eksakt beløp. Både generell informasjon om flyforsinkelser og en lenke til EU forordningen 261/2004 finnes på TUIs nettsider; <http://www.tui.no/reise-med-tui/flyinformasjon/flyforsinkelse/>. Reisen bestilte klager selv på TUIs nettsider og skal da ha gjort seg kjent med hvor ulik type

informasjon finnes. I tillegg har handling agenten på alle flyplasser TUIfly flyr til fått skriv som legges på skranken hvor en leverer bagasjen ved forsinkelser.

TUI har snakket med flere i gruppen av passasjerer som fløy hjem med alternativ reiserute. De skal ha blitt godt ivaretatt på Zakynthos – reiseleder skal blant annet ha kommet på hotellet hvor de oppholdt seg frem til avreisen. Dessverre ble ikke bagasjen sendt til Oslo – kun til Stockholm. Innsjekkingspersonalet på Zakynthos sjekket bagasjen til Oslo, men da det var Norwegian som utførte strekningen fra Arlanda til Gardermoen måtte bagasjen sjekkes inn på nytt på Arlanda.

TUI anfører at de i et tidligere svar har skrevet at de dekker utlegg fram til ankomst til Gardermoen. Dette har de endret og dekker også dokumenterte utgifter for å komme seg hjem. TUI tilbakebetaler kravet på togbilletter til Sandefjord, kr. 608.

Når det gjelder tax-free varer er det en avtale mellom klager og flyselskap. TUI har anbefalt klager å ta direkte kontakt med flyselskapet. Forhåndsbetalte seter og mat om bord for hjemreisen har TUI tilbakebetalt. TUI dekker utgifter til mat i forbindelse med selve hjemreisen. Så snart TUI mottar klagers kontonummer og/eller når saken er ferdigbehandlet i Pakkereisenemnda vil dette bli gjort.

TUI har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 1.000 per person eller kr. 2.000 i gavekort.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskap gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

I det foreliggende tilfellet ble det opprinnelige flyet skadet. Nemnda legger til grunn at det ikke er avklart hva som forårsaket skaden. Det vises til opplysninger i mail av 22. august fra TUI Fly til saksbehandler hos TUI. Det er flyselskapet som har bevisbyrden for hva som var skadeårsak. Den er ikke oppfylt i dette tilfellet.

Flyet som ble skaffet som erstatning var mindre med plass til 16 færre passasjerer. Klageren meldte seg frivillig da flyselskapet spurte etter frivillige som kunne gi fra seg setet mot kompensasjon og ny billett til et senere fly. Klageren anfører at guidene informerte om at de kom til å få mellom 150 og 600 euro i kompensasjon, avhengig av hvor lang tid det tok før de fikk nytt fly. TUI har imidlertid besluttet å tilby de passasjerene som ga fra seg setet kr. 1.000 i kompensasjon, alternativt kr. 2.000 i reisegavekort.

I medhold av EU-forordning 261/2004 faller en slik situasjon som den foreliggende inn under reglene i artikkel 4. På flyplassen var det klart at 16 passasjerer ikke kom med. Hvis noen ikke hadde meldt seg frivillig, ville 16 passasjerer ha blitt plukket ut til å bli igjen. Klageren valgte å melde seg frivillig for å gi barnefamiliene mulighet til reise med erstatningsflyet.

Nemndas flertall, lederen og de to reiselivsrepresentantene, finner å måtte legge til grunn at klageren ikke hadde meldt seg frivillig hvis guidene ikke hadde opplyst om at kompensasjonen ville bli mellom 150 og 600 euro. Det vises til at flyselskapet plikter å opplyse passasjerer om hvilke rettigheter vedkommende har etter EU-forordningen. Det ble ikke gjort. Tvert imot ble de nærmest villedet, i og med at arrangøren i ettertid ikke var villig til å betale det klageren ble forespeilet av guidene. Nemndas flertall stiller seg meget tvilende til om klageren hadde meldt seg frivillig hvis han hadde fått opplysninger om sine rettigheter etter artikkel 4 nr. 3.

Nemndas flertall anbefaler etter dette at klagerne får utbetalt 400 euro som standarderstatning på grunn av forsinkelsen/nektet ombordstigning.

Mindretallet – forbrukernes representanter – er enig med flertallet i at klageren neppe ville ha meldt seg frivillig dersom han ikke hadde fått tilbud om kompensasjon. Ettersom klageren heller ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter etter forordningen må denne kompensasjonen komme i tillegg til klagerens krav på standardkompensasjon. Partene har forklart seg ulikt med hensyn til hva klageren ble tilbudt i kompensasjon. I mangel av andre holdepunkter finner mindretallet at kompensasjonen kan settes passende til kr 1 000 slik som foreslått av selskapet. Mindretallet viser for øvrig til at det ikke er uvanlig at selskapene tilbyr en kompensasjon til reisende som melder seg frivillig, og at denne kompensasjonen gis i tillegg til standarderstatningen. Dette ble også lagt til grunn i FLYKN-2016-963.

Når det gjelder taxfreevarene som antagelig var forhåndsbetalt, anses denne utgiften dekket inn i og med utbetaling av erstatning i medhold av forordningens artikkel 7.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt en erstatning på 400 euro per person.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)

