

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning

Dato

11.09.2019

Saksnummer

2019-00618

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person fra Haugesund til Gran Canaria med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Servatur Montebello, Puerto Rico i perioden 05.01.2019 - 19.01.2019. Totalpris kr. 15.225.

Norwegians fly DY9028 den 05.01.2019 fra Haugesund til Las Palmas ble forsinket 25 timer og 24 minutter.

Klager krever refusjon av to dagsandeler av reisens pris og dekning av taxiutgifter på kr. 598. Ving har refundert en dagsandel.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY9028 fra Haugesund til Las Palmas ble forsinket med 25 timer grunnet dårlige værforhold i Haugesund, der tåke og dårlig sikt (low visibility) førte til vanskelige landingsforhold. Restriksjoner ble innført som følge av dette.

Opprinnelig planlagt flymaskin kunne ikke lande i Haugesund og ble derfor omdirigert til Oslo. Grunnet været, var det ikke mulig å gjøre flere forsøk denne kvelden, så avgangen ble forsinket til 06.01.2019. Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden, i tråd med EU Forordning 261/2004.

Denne type værforhold (fog/low visibility) påvirker alle fly som skal operere inn og ut av berørte flyplass. Det kan være, at andre fly tok av og landet i samme tidsperiode det her er snakk om. Det er i flere faktorer som påvirker avgjørelsen, om et fly kan tillates å ta av og lande under slike forhold, eksempelvis vekt på fly og minimum tillatt sikt for

aktuelle fly ved landing, og kortvarig endringer i værdsituasjonen. Det vil i alle tilfeller være kapteinen på flygningen i samarbeid med flygeledere som tar den endelige avgjørelsen.

Når tett tåke omslutter flyplassen, vil det bli innført restriksjoner, for å sikre lengre perioder mellom landing og avgang. Det vil også bli innført begrensinger hvor mange fly flyplassen kan håndtere under forholdene. Dette vil igjen føre til kødannelser og forsinkelser i luften (fly i holding) og på bakken. I noen tilfeller, som i dette, kan det føre til omdirigeringer, da det er begrenset hvor lenge et fly kan vente på landingstillatelse, grunnet drivstoff om bord. Det er beregnet drivstoff til turen (trip fuel), som skal holde til tur og retur. Men det er likevel begrenset hvor lenge et fly kan vente, før avgjørelsen om å velge alternativ flyplass må tas, for også å beregne drivstoff til den turen.

Tiltak som wetlease er tidskrevende og ville uansett forsinket avgangen ytterligere, men siden dette ikke gjaldt feil på flymaskinen, var det ingen hensikt å leie inn fly fra annen aktør, da disse også ville ha møtt på samme problem.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon.

I henhold til dom C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flygningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I et slikt tilfelle, sier artikkel 5 (3) i EU-forordning 261/2004 at et transporterende luftfartsselskap ikke skal være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll, er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap.

Norwegian viser også til Høyesterets dom 214.2016, som gjelder samme scenario som i denne saken; flyet ble omdirigert til annen flyplass grunnet vær, av sikkerhetsmessige årsaker. Det ble konkludert med at dette var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Klager har fått refundert kr. 598 fra Norwegian for forpleining i ventetiden. Ving har utbetalt en dagsandel av reisens grunnpris, kr. 1.044.

Hverken Norwegian eller Ving kan se at det foreligger grunnlag for refusjon av standard EU kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Air Shuttle/Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Reisen ble bestilt før ny lov om pakkereiser trådte i kraft, nemlig 27.mai 2018. Pakkereiseloven av 25. august 1995 nr. 57 gjelder derfor i denne saken. Kravet kan følgelig rettes mot arrangøren, som eventuelt må søke regress hos flyselskapet.

Forsinkelse på tre timer eller mer gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfelle ekstraordinære værforhold som lå utenfor flyselskapets kontroll. Nemnda legger til grunn at det flyet klageren skulle ha reist med ble påvirket av værforholdene og omdirigert til Oslo i stedet for å lande i Haugesund. På grunn av værforholdene var det ikke mulig å lande senere samme kveld. Avgangen ble forsinket til neste dag. Klageren har i et slikt tilfelle ikke rett til standardkompensasjon etter EU-forordningen, men har rett til øvrige ytelser som fremgår av forordningen, jfr. dom C-549/07 Wallentin/Hermann. Det er opplyst at klageren fikk en matkupong, og nemnda finner etter omstendighetene at det er tilfredsstillende.

Forsinkelsen var på 25 timer og 14 minutter. Forsinkelse av en slik lengde er en mangel ved pakkereisen som gir rett til et prisavslag etter pakkereiseloven § 6-4, jfr. pakkereisevilkårene avsnitt 8.2 f) V. For reiser med en varighet på over 8 døgn må forsinkelsen ha vart over 24 timer før det kan regnes som en mangel fordi fristene i bestemmelsen fordobles når forsinkelsen skyldes eksepsjonelle værforhold, slik som i denne saken. Arrangøren har erstattet en dagsandel, kr. 1.044. Det ser ut til at transport tur/retur flyplassen, kortgebyr og mat på flyet er trukket fra før dagsandelen er beregnet. Nemnda har ikke bemerkninger til det.

Nemnda finner at saken mangler opplysninger i forhold til tilbud om overnatting på hotell. Da forsinkelsen var på over et døgn hadde klageren krav på overnatting for arrangørens regning. Hun tok i stedet taxi hjem, og nemnda finner at arrangøren bør dekke taxi- utgiftene. Taxiutgiftene er under enhver omstendighet antagelig lavere enn prisen for hotellovernatting.

Nemnda finner at taxiutgiftene bør erstattes.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet taxiutgifter med kr. 598.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)