

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

31.08.2015

Saksnummer

217/14PF

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. Flyet gikk først den 21.07.14 kl. 16.45 og ble dermed 23 timer forsinket.

Den 20.07.14 kl. 19.45 fikk de beskjed om at flyet var kansellert. De ble booket inn på hotell uten informasjon om når flyet ville gå. Ca. kl. 23.00 ringte reiselederen dem på hotellrommet og fortalte at flyet skulle gå dagen etter kl. 09.00 og at busser var satt opp fra hotellet kl. 06.00.

Dagen etter dro de tilbake til flyplassen. De fant ingen avgang på informasjonstavlene og fikk opp en feilmelding under innsjekkingen. Etter å ha ventet en time i avgangshallen kom det en dame fra SAS som samlet de reisende og fortalte at flyet ikke ville gå kl. 09.00. De ble sittende på flisgulvet til kl. 11.30. Da fikk de beskjed om at de kunne sjekke inn og at flyet skulle gå kl. 13.00. Etter innsjekking kom det opp informasjon på infotavlen om at flyet var ytterligere forsinket til 14.30, så 15.00, 15.30, 16.00 og til sist 16.30. Flyet gikk kl. 16.45.

Klager stiller seg undrende til Amisol sin forklaring vedrørende beskjeder som ble gitt under ventetiden på Gardermoen. Klager forsøkte gjentatte ganger å nå frem på telefon, og da de endelig fikk svar (21.07.14) trodde Amisol at de var ankommet Egypt kvelden før. Amisol hadde ikke fått med seg at flyet var forsinket, men gav dem beskjed om at saken ville bli sjekket opp nærmere. Derfor sier det seg selv at påstanden til Amisol er feil fremstilt.

Klager ønsker å poengtere at både reiseleder, som møtte dem til frokost klokken 05.00, og en ansatt fra SAS hele tiden visste at flyet ikke ville gå kl. 09.00 som først ble sagt, noe de innrømmet for dem etter innsjekking den 21.07.14.

Det stemmer at det ble utlevert matkuponger, men disse fikk de 6 timer etter frokost. De mottok da en matkupong på kr 160 hver. Over et tidsrom på 12 timer og 45 minutter er dette etter klagers mening ingen ting. På denne tiden er det vanlig å spise 2-3 måltider, og med prisnivået som er på Gardermoen så holder dette knapt til et måltid. De måtte derfor legge til mye av egen lomme, noe de i utgangspunktet ikke hadde satt av penger til.

De mistet en hel feriedag og i tillegg til en dag reising føler de at ferien ble ødelagt av denne opplevelsen. Klager viser til EU-forordning 261/2004 og krever 600 euro pr. person i standarderstatning for forsinkelsen.

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.

Alle Amisols gjester fikk forpleining som er vanlig ved store forsinkelser. Alle ble tilbudt middag på kvelden, alle fikk overnatting med frokost dager etter samt matkuponger under ventetiden.

Klager har fått refundert en dag tapt ferie med kr 1.670. Amisol finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker:

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 matkuponger 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 kan ikke anbefale at klageren får ytterligere prisavslag, men anbefaler 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.