

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen og tap av en feriedag.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

141/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen og tap av en feriedag.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager mottok en sms fra Ving mandag 5. mai kl. 13.35 om at det var en viktig mail angående deres reise til Chania, torsdag 8. mai. Mailen inneholdt informasjon om endringer av flyavgang på utreise grunnet service på flyet. Det ble satt opp to mindre fly i stedet. Ny flytid fra Oslo Lufthavn Gardemoen var satt til kl. 17.45 for klager og hennes reisefølge. Klager ringte Ving og spurte om hvilke utvelgelseskriterier dette var gjort etter og fikk da til svar at de som hadde bestilt tidlig reiste til vanlig tid kl. 06.45.

Klager vurderte da å kansellere reisen, men det fantes ikke ledige plasser til Agia Marina med andre reiseselskap, da dette var varslet kort tid før avreise.

På Gardemoen ble flyet ytterligere forsinket med 1 time og 45 minutter.

Ombord i flyet snakket de med noen bekjente som hadde noen venner som reiste med flyet kl.06.45. De hadde bestilt for to uker siden. Under oppholdet traff de på flere med ulike historier om denne utvelgelsen, som kan virke tilfeldig og ikke etter hvilken dato man hadde bestilt turen.

På vei til Chania flyplass fikk de beskjed om at flyet fortsatt var på service og at det flyet de skulle reise til Oslo med på returen var et bulgarsk fly som var innleid. Dette ble ikke godt mottatt av passasjerene. Skuffelsen var også stor da de ikke ville kunne handle tax-free om bord på hjemveien.

Forsinkelsen på utreisen var på 12 timer og 45 minutter og de tapte en feriedag.

Ving har utbetalt et prisavslag tilsvarende endagsandel av reisens pris med kr 471 pr. person.

Klager krever standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004, for forsinkelsen på utreisen og tap av en feriedag.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til rapport og dokumentasjon i forbindelse med utreisen den 8. mai 2014 fra flyselskapet Thomas Cook Airlines.

Som beskrevet i dokumentasjonen fra Thomas Cook Airlines, var et av deres fly forsinket fra service, på grunn av at en uforutsett og langvarig reparasjon måtte utføres på flyets gulvkonstruksjon. Dette resulterte i at flyvningen ble delt opp på to flyvninger med et mindre fly, hvorav klagers fly fikk planlagt avgang fra Oslo lufthavn Gardermoen kl. 17.45 med ankomst Chania, Kreta kl. 22.45. Avgangen ble noe forsinket og flyet landet 46 minutter etter planlagt ankomsttid på Kreta.

Ving beklager at det ble gitt feil informasjon angående passasjerlistene på flyet. Fordelingen av passasjerene fra ett stort til to mindre fly medførte at det var mange kriterier og sikkerhetsregler det skulle tas hensyn til, blant annet store reisefølger som skulle plasseres sammen, passasjerer som ikke kunne sitte ved nødutgangene, m.m.

Da dette gjaldt en flytidendring, har Ving forholdt seg til pkt. 6.3 i reisevilkårene, se for øvrig også Vings forbehold i kursiv, publisert med pkt. 6.3 i katalog og på www.ving.no. Klager fikk informasjonen skriftlig av Ving den 5. mai om utbetaling av en dagsandel av reisens pris som kompensasjon og om sin rett til å heve kjøpet hvis de ønsket dette.

Forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Verken Thomas Cook Airlines eller Ving er i et slikt tilfelle forpliktet til å utbetale standarderstatning til passasjerene, jf. EU-forordning 261/2004 art. 5 nr. 3, jf. samt EU-domstolens rettspraksis.

Nemnda bemerker:

Den rett til erstatning flypassasjerer 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, og 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 også ved tekniske feil.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes at det under vanlig teknisk vedlikehold av det flyet som var oppsatt på ruten ble funnet korrosjon under matter på gulvet. Dette måtte repareres før flyet igjen kunne settes i drift. Det medførte at flyvningen måtte utføres med et mindre fly, slik at passasjerene ble delt i to grupper, en med avreise på oppsatt tid og en med avreise ca. 12 timer senere.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. Tilsynet har imidlertid bemerket at flyet var ute av drift på grunn av planmessig vedlikehold, og det var under slikt vedlikehold hvor man nettopp skal inspisere og rette opp avvik at feilen ble funnet. Tilsynet bemerker at det er litt merkelig at man ikke forventer å finne ting som må repareres under slik sjekker. Reklamasjonsnemnda er enig med tilsynet og finner at det må være flyselskapets ansvar enten å sette av tilstrekkelig tid til rutinemessig vedlikehold, sette så mange teknikere på oppgaven at alle feil blir rettet i løpet av den tid som er avsatt, eller å ha et fly med tilstrekkelig kapasitet i beredskap. Reparasjonen medførte at passasjerene også fikk problemer på hjemreisen fordi flyet fremdeles var ute av drift.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at forsinkelsen oppsto fordi korrosjon under noen matter måtte utbedres kun som en forklaring på at det oppsto en forsinkelse for halvparten av passasjerene og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter. I EU-domstolens avgjørelse C-549/07 (Wallentin-Hermann) fremgår det at tekniske problemer som oppstår under vedlikehold ikke defineres som en ekstraordinær omstendighet.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Det faktum at klagerne fikk tilbud om å kansellere reisen endrer ikke nemndas syn på saken. Klagerne ble satt i en situasjon hvor de enten måtte skrinlegge ferien eller godta at den ble forkortet med en dag på reisemålet.

Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person. Erstatning etter forordningen er ment å dekke alle ulemper ved forsinkelsen, slik at den utbetalte dagsandel kommer til fradrag i beløpet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får utbetalt en standarderstatning på 400 euro pr. person. Til fradrag går det beløp som er utbetalt til dekning av en dagsandel.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.