

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse på utreisen og overbooket hotell ved ankomst.

Dato

..

Saksnummer

290/13P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning grunnet forsinkelse på utreisen og overbooket hotell ved ankomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Kristiansand til Antalya den 20. september 2013 kl. 10:25. Flyavgangen ble imidlertid forsinket grunnet teknisk feil. Klager og hennes reisefølge ankom Antalya 8 timer og 19 minutter forsinket.

I ventetiden på flyplassen i Kristiansand fikk de utdelt en kupong pr. person pålydende kr 40. I ettertid har Tyrkiareiser tilbudt ytterligere kr 110 pr. person da det ble gjort en feil ved utdeling av måltidskuponger i ventetiden. Kr. 150 i erstatning for en så lang forsinkelse er altfor lite.

Da de ankom sitt hotell i Alanya kl. 04.00 den 21. september ble de fortalt ved ankomst at deres hotellrom var overbooket. Tyrkiareisers guide sto sammen med dem i resepsjonen og spurte så hotellpersonalet hva de skulle få i kompensasjon for dette. Hotellet ga dem fri aircondition under oppholdet. Reisen ble bestilt i juli 2013, lenge for avreise, og for klager som blir syk av aircondition var ikke dette å regne som en kompensasjon. De var imidlertid for trøtte til å bry seg der og da.

Etter en del frem og tilbake ble de skyssert til et nabohotell for overnatting og sovnet rundt kl. 05.00 om morgenen. Dagen etter ble de vekket både av romtelefonen og febrilsk banking på døren kl. 10.00. De fikk da beskjed om at de skulle tilbake til det hotellet de hadde bestilt. Klager og hennes reisefølge var slitne etter den strabasiøse reisen og ankomsten.

Klager og hennes reisefølge krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelsen. I tillegg krever de kompensasjon for at hotellet var overbooket ved ankomst.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av korrespondansen med klager ble siste e-post til klager sendt den 22. oktober 2013. Klagen er registrert inn hos Pakkereisenemnda 10. desember. Tyrkiareiser mener klagen er for sent fremsatt og viser til informasjon om klagefrister som er tatt inn på nettsidene deres.

Dersom nemnda finner grunnlag for å behandle saken anfører Tyrkiareiser følgende:

Årsaken til forsinkelsen var at ved en flyvning fra Trondheim til Antalya natten før ble det oppdaget en feil ved en hydraulisk pumpe på flyet. Denne måtte skiftes før flyet kunne ta av fra Antalya for å hente passasjerene i Kristiansand. Smartlynx/Tailwind har ikke base og delelager i Antalya og ny pumpe måtte rekvireres fra Istanbul. Forsendelse og installasjon ble foretatt på raskest mulig måte.

Tyrkiareiser viser til rapporter og teknisk logg fra flyselskapet.

Feilen oppsto uten forvarsel og flyselskapet hadde således ingen reell mulighet for å forhindre den. I henhold til EU-forordning 261/2004 vil man ikke kunne kreve standarderstatning dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. På denne bakgrunn mener Tyrkiareiser at klager og hennes reisefølge heller ikke har krav på kompensasjon for tapt ferietid, jf. lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2. Det vises også til at parallelle saker har vært behandlet i Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda uten at klager har fått medhold.

Når det gjelder problemet med å få rommet da klager ankom hotellet, er ikke dette rapportert til Tyrkiareisers kontor på reisemålet. Heller ikke hotellet har varslet Tyrkiareiser om dette. Klager har heller ikke tatt dette opp med reiselederne på stedet. Tyrkiareiser har i ettertid bedt om en rapport fra hotellet.

Av denne fremgår det at klager og hennes reisefølge fikk innkvartering på et nærliggende hotell ved ankomst og neste morgen ble de hentet tilbake og fikk som kompensasjon gratis aircondition på rommet under oppholdet.

Det er en forutsetning at man tar kontakt med reisearrangørens representanter på stedet slik at man kan få en mulighet til å påvirke kompensasjonens art eller størrelse. I henhold til Tyrkiareisers vilkår og informasjon på nettsidene er det en forutsetning for å imøtekomme krav om kompensasjon i ettertid at Tyrkiareiser er gjort oppmerksom på problemet og fått mulighet til å rette mangelen.

Tyrkiareiser finner ikke grunnlag for kompensasjon utover gratis aircondition under oppholdet.

Nemnda bemerker:

Det er ikke informert om klagefristen på 4 uker i Tyrkiareisers korrespondanse med klager. Siste e-post er datert 22. oktober. Dersom det ikke tydelig er informert om 4 ukers fristen, gjelder en 6 måneders klagefrist, jf. nemndsavtalens pkt. 6.

Klagen tas derfor under behandling.

Nemnda behandler først spørsmålet om erstatning på grunn av forsinkelse på utreisen. Det er på det rene at flyet ble forsinket med 8 timer og 19 minutter. Tyrkiareiser anfører at

forsinkelsen skyldes en teknisk feil på en hydraulisk pumpe som ble oppdaget da flyet var på vei til Antalya, og at en flydel måtte sendes dit fra Istanbul for å få flyet i operativ stand.

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.

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.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfeller er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen er truffet.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes at «a hydraulic leak from Blue system electrical pump was found to be beyond law AMM 29-00-00-790-001-A».

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen mangelfull. Luftfartstilsynet har likevel ingen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen.

Etter dette legger nemnda til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forskyvninger i flyprogrammet slik at forsinkelser rammet passasjerer på flere flyvninger.

Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Imidlertid utgjør en forsinkelse på 8 timer og 19 minutter en mangel ved reisen i pakkereiseloovens forstand uten hensyn til forsinkelsens årsak når reisens varighet er mellom 5 - 8 døgn, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V.

I denne saken kommer ikke regelen om fordobling av fristene i punkt 8 f V til anvendelse, da forsinkelsen ikke er forårsaket av tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre lignende forhold. Forsinkelsen gir grunnlag for prisavslag.

Arrangøren har videre et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen.

Det er opplyst at de to passasjerene klagen gjelder etter en del frem og tilbake har fått utbetalt kr 150 per person til dekning av utgifter til mat etc. under et 8 timers opphold på flyplassen. Dette er etter nemndas syn ikke i samsvar med gjeldende forskrift om gjennomføring av Europaparlamentets- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004 art. 9.

Passasjerene skal tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden

samt dekning av to telefonsamtaler etc. Nemnda anbefaler at klagerne får dekket dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger på flyplassen.

Flyet landet på destinasjonen kl. 23.54. Da klagerne ankom hotellet, viste det seg at det var overbooket. De ble derfor sent på natten flyttet til et nærliggende hotell. Dagen etter kl. 10.00 ble de vekket av banking og av telefonen fordi hotellet ville flytte dem tilbake til der de opprinnelig hadde rom. Tyrkiareisers guide var til stede i resepsjonen da de ble flyttet til et annet hotell, og vedkommende beklaget hendelsen og la skylden på hotellet. I ettertid slapp de å betale for air-condition.

Det anser nemnda ikke som kompensasjon, blant annet fordi en av de to etter det som er opplyst ikke tålte avkjøling med aircondition.

Nemnda finner etter dette at pakkereisen lider av mangel.

Slik nemnda ser det fikk klagerne ødelagt 1 ½ dag av oppholdet.

At de ikke klaget på destinasjonen finner nemnda naturlig, da arrangørens guide var til stede og beklaget hendelsen med overbookingen. Nemnda kan ikke se at klagerne i tillegg eksplisitt skulle ha tatt problemet med overbooking opp på reisemålet. Arrangørens representant kunne ikke ha avhjulpet mangelen.

Hun var som beskrevet ovenfor selv til stede da klagerne ble flyttet til et annet hotell. Nemnda finner etter dette at klagerne bør få et prisavslag tilsvarende 1 ½ dagsandel. Dette beløper seg til kr 2.068, som avrundes til kr 2.100.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.100, samt at de får dekket dokumenterte utgifter til mat etc. på flyplassen.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.