

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen til Mallorca.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

270/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen til Mallorca.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie bestilte en pakkereise fra Gardermoen til Palma, Mallorca. Flyet ble 11 timer og 45 minutter forsinket på utreisen.

Klager viser til Forbrukerombudets regler om forsinkelser og krever 400 Euro per person (4 pers) for forsinkelsen som skyltes menneskelig svikt hos en underleverandør av Ving. Kravet stilles på grunnlag av den stressende situasjonen klager ble utsatt for som familie, for en tapt feriedag for samtlige 4 og for en tapt arbeidsdag for de to voksne i reisefølget som begge arbeider i 100 % stilling.

Da DK835 skulle ta av fra Bergen flyplass for å lande på Gardermoen og hente passasjerene ble flyet dyttet for langt under «pushback» og endte opp utenfor rullebanen. Hendelsen ble dokumentert av Bergens Tidende: <http://www.bt.no/nyheter/lokalt/article3179576.ece>. Faktisk var BT artikkelen første informasjon klager fikk om forsinkelsen frem til piloten forklarte årsaken under takeoff 11 timer og 45 minutter etter planlagt avgangstid.

Første sms om forsinkelser kom fra Ving nær 4 timer etter planlagt avgang (i god tid etter at artikkelen først ble publisert på bt.no kl 07:30).

Passasjerene ble tilbudt hotellrom på Gardermoen, men rommene var fulle og kun familier med små barn ble tilbudt slike rom. Klager valgte å ta taxi hjem i ventetiden.

Etter endt reise mottok klager en e-post fra Ving som refererte til deres nettside om forsinkelser: <http://www.ving.no/flyforsinkelse>. Klager mener disse sidene er mangelfulle i forhold til f.eks. Forbrukerrådets side om samme rettigheter.

Ving mener å ha refundert en feriedag pga forsinkelsen og klager har fått refundert taxiutgiftene, men klager viser til sine rettigheter ved forsinkelser over 3 timer på flytur over 1500 km innenfor EU/EØS.

Turen var på 7 dager. Totalpris kr 12.635. Enkelt regnestykke viser at $12.635 : 7 = 1.805$. Klager har mottatt kr 700 fra Ving som kompensasjon i tillegg til utlegget for taxien.

Med en familie på 4, to små barn (1 og 4 år) hvor klager nesten ikke fikk noen informasjon fra Ving om forsinkelsen, ekstremt dårlig oppfølging og treg informasjonsgang. Klager valgte denne turen mye pga at flytidene skulle passe med barnas dagsrytme. Klager synes kompensasjonen er latterlig.

Klager krever standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 med 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev. Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til redegjørelse og dokumentasjon fra Thomas Cook Airlines i forbindelse med forsinkelsen den 19.09.14 på DK835 fra Oslo Lufthavn til Palma de Mallorca.

Forsinkelsen oppstod på grunn av at flyet som var planlagt til å skulle hente passasjerene på Palma de Mallorca ble stående i Bergen med tekniske problemer. Dette ble forårsaket av tredjeperson (handlingen) under «pushback» av flyet kort før avgang fra Bergen. Flyet var planlagt til å fly tomt fra Bergen, deretter til Oslo for å ta gjester med til Palma. Handlingen, som foretar «pushback» av flyet, fikk ved et uhell skubbet flyet for langt ut, slik at det satt fast i rabatten. Hvordan flyet skulle komme opp på rullebanen igjen, krevde av sikkerhetsmessige årsaker, stor nøyaktighet og planlegging. Teknikere ble hentet inn med det samme, for å hjelpe til med å få flyet ut på rullebanen igjen, uten å skade blant annet understellet på flyet. For å minimere forsinkelsen mest mulig for Vings gjester, ble det planlagte flyprogram endret, slik at det ble mulig å sette inn ett av Thomas Cooks andre fly til å foreta flyvningen.

Thomas Cook Airlines er av den oppfatning at forsinkelsen, jf. Eu-forordning 261/2004 artikkel 5, punkt 3, betraktning nr. 14, samt Eu-domstolens faste praksis, herunder særlig Wallentin-dommens [C-549/07] premisser nr. 22, 23, 34 og 41, skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Verken flyselskapet eller Ving er forpliktet til å betale standarderstatning til klager og hans familie i dette tilfellet.

Klager mottok en SMS med informasjon om forsinkelsen kl. 10.52, samt direkte link til mer informasjon om rettigheter ved forsinkelse: «Vi beklager at DK 835 til Mallorca i dag har blitt forsinket. Ny avgangstid er 19:00. Kl. 12:30 deles det ut matkuponger på kr 185,- ved SAS service center i avgangshallen. SAS Ground handling er vår representant på flyplassen og vi ber deg ta kontakt med dem om du har noen spørsmål vedrørende forsinkelsen. Mer informasjon om rettigheter ved flyforsinkelse finnes på <http://www.ving.no/flyforsinkelse>. Mvh Ving»

I forhold til tidspunkt for informasjon, bemerker Ving at avisartikkelen som klager refererer til, ble skrevet før teknikerne kunne si noe om når flyet ville være trukket opp og klart til å fly igjen. Ving forsøker alltid å gi så korrekt informasjon som mulig og skrev derfor SMS til gjestene så snart det ble klart at det ville bli en lengre forsinkelse.

I løpet av ventetiden på Gardermoen ble det utdelt matvouchers og Thomas Cook Airlines har tilbudt å dekke ekstraavgifter til mat og drikke i løpet av ventetiden mot innsendelse av kvitteringer. Det er ikke mottatt tilbakemelding fra klager. Ving har arbeidsfortjeneste som følge av en forsinkelse, er dette kun aktuelt dersom man har blitt forsinket på hjemreisen og ikke kan møte på arbeidet som planlagt, men ikke på utreisen som i klagers tilfelle.

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisenemnda legger til grunn at flygningen ble forsinket med 11 timer og 45 minutter.

Pakkereisenemnda behandlet i april en sak som gjaldt den samme forsinkelsen (sak 292/14PF) [PRKN-2014-292] hvor klageren ikke fikk medhold i at vilkårene for å utbetale standarderstatning etter Eu-forordningen forelå. Transportklagenemnda-fly har senere, den 15. juni 2015, kommet til motsatt resultat i sak 926/14F [PRKN-2014-926]. Pakkereisenemnda følger etter dette spesialnemndas syn, i det det også har vært rettsutvikling på området.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til Eu-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. Eu-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 [C-402/07] og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 [C-581/10].

Forsinkelsen skyldtes at flyet som var planlagt benyttet til flygningen ved en feil fra «Handlingen» ble skjøvet utenfor rullebanen. Et nytt fly måtte settes inn for å betjene flygningen, og forsinkelsen ble lang.

«Handlingen» utførte arbeidet for Thomas Cook Airlines. «Handlingen» er en underleverandør, og Thomas Cook må i et slikt tilfelle identifiseres med «Handlingen». Det foreligger få opplysninger om selve hendelsen. Nemnda er av den oppfatning at Thomas Cook Airlines ikke har godtgjort at hendelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Vilårene for rett til standarderstatning etter Eu-forordningen er da til stede. Nemnda anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler en standarderstatning på 400 euro per passasjer over 2 år som har eget flysete.

Nemnda viser sammenligningsvis til Eu-domstolens dom av 14. november 2014, sak C-394/14, Siewert - Condor Flugdienst GmbH der det i avsnitt 22 uttales at en begivenhet som i hovedsak omhandler sammenstøt mellom en lufthavns mobile boardingtrapp og et fly, ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for å betale kompensasjon til passasjerer ved lengre forsinkelse som er en følge av sammenstøtet.

I medhold av artikkel 9 i Eu-forordningen har selskapet et omsorgsavsva for passasjerene i ventetiden. I vårt tilfelle ble en del av passasjerene tilbudt hotellrom. Klageren foretrakk i stedet å reise hjem i ventetiden, og har i ettertid fått taxiutgiftene dekket av selskapet. Dette beløpet skal da etter nemndas syn ikke gå til fradrag i standarderstatningen, fordi det etter nemndas syn kommer i stedet for et hotellrom. Ytterligere erstatning kan

imidlertid ikke kreves, da erstatningen etter Eu-forordningen kan trekkes fra eventuell annen erstatning, jfr. artikkel 12 nr. 1. De allerede utbetalte kr 1.662 kommer derfor til fradrag i standarderstatningen.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler en erstatning på 400 euro per passasjer over 2 år som har eget flysete.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.