

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person, samt dekning av flybilletter til Berlin da klager ankom Bergen så forsinket at han ikke rakk flyet med avgang dagen etter hjemkomst.

## Dato

12.02.2016

## Saksnummer

70/15PF

## Tjenesteyter

Ving Norge AS

## Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person, samt dekning av flybilletter til Berlin da klager ankom Bergen så forsinket at han ikke rakk flyet med avgang dagen etter hjemkomst.

## Klager har i det vesentlige anført:

Klager fikk ikke sjekket inn på automatene på Flesland før avreise da han ikke var klar over at bookingnummer var det samme som reservasjonsnummeret. Dessuten var det ingen informasjon ved Thomas Cooks skranke at denne kun gjaldt «baggage drop» og at han måtte sjekke inn ved SAS sin skranke før han kunne levere bagasjen der skiltet til Thomas Cook fremgikk. Dette medførte unødvendig ventetid og ergrelse før klager endelig fikk sjekket inn.

Ved hjemreisen måtte klager betale 75 euro ekstra for overvekt da han ikke var klar over at den tillatte bagasjevekten var 20 kg, inkludert håndbagasje. Informasjon om dette burde fremgå på Vings nettsider idet man bestiller reisen.

Klager og hans medreisende skulle returnere fra Gran Canaria til Bergen den 10.01.15 med Thomas Cook Airlines Scandinavia, rute DK5736.

Flyet ble forsinket 17 timer og 15 minutter og forsinkelsen ble en forferdelig opplevelse, spesielt for barna som var med, inkludert klagers 6-åring.

Klager har lagt frem en detaljert beskrivelse av hvordan han opplevde flyselskapets service i løpet av ventetiden. Klager understreker at det ikke ble gitt noen informasjon på engelsk i løpet av ventetiden og at passasjerene heller ikke ble informert om sine rettigheter.

Forsinkelsen kunne vært minimert dersom Thomas Cook hadde fløyet videre da flyplassen åpnet kl. 22.00 den 10.01.15. Klager så selv at det fremgikk av Avinors nettsider at Flesland var åpen.

Dersom Thomas Cook hadde hatt besetningen for flyet klar og de kunne ha fløyet kl. 07.42 neste morgen, hadde klager rukket flyet til Berlin neste morgen kl. 10.00 fra Bergen. Hvis klager på et tidligere tidspunkt hadde blitt informert om at flyavgangen fra Billund ville bli kl. 12.51 den 11.01.15, kunne han foretatt en rimeligere eller kostnadsfri ombooking av billetten. Klager foreslår at Ving/Thomas Cook besvarer hans henvendelser på engelsk. Klager forstår ikke norsk og det internasjonale språket er engelsk.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro samt dekning av flybilletten Bergen - Berlin, 308,50 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving Norge AS og Thomas Cook Airlines Scandinavia A/S har i det vesentlige anført:**

Thomas Cook har ikke tidligere fått henvendelser om at bookingnummer eller reservasjonsnummer kan misforstås, men de vil ta dette opp med Ving.

Flyselskapet tar til etterretning at skiltingen på Bergen Lufthavn, Flesland kunne vært bedre. Ving viser til informasjonen om bagasjereglerne på klagers billett og på deres nettsider hvor følgende fremgår: «Frivekt 20 kg inkludert 6 kg håndbagasje». Dette er vanlige bagasjeregler for de største charterflyselskapene i Norge.

Thomas Cook informerer om at det sydvestlige Skandinavia den 10. januar 2015 ble rammet av orkanen Nina som skapte en del problemer for luftfarten, og også for DK5736 fra Gran Canaria til Bergen den 10.01.2015.

Flyet ble omdirigert til Billund Lufthavn da det der fantes ledig hotellrom og parkeringsplass for flyet. Flyplassen i Gøteborg var også stengt og på Gardermoen fantes det verken hotellrom eller parkering pga. at flyplassen allerede var fylt av fly som opprinnelig skulle til Vestlandet.

Klager viser til at andre fly landet og startet i Bergen samme kveld, men det er forskjell på begrensningene for ulike flytyper derfor kan det ha vært fly som kunne ha landet. Det er mange faktorer som kapteinen skal vurder i en slik situasjon. Blant annet vindstyrke og vinkel på rullebanen. Vindstyrken kan tilta og avta og man kan ikke beregne 100% hvor stabil vindstyrken forholder seg. Dersom flyet skulle ha tatt av mot Bergen, måtte det ha vært nok drivstoff til flere landingsforsøk, samt eventuelt til å returnere til Billund igjen dersom man likevel ikke kunne ha landet. I tillegg skal det passe med at flyet får tildelt en slot tid/ landingstid som det hadde passet å lande i i forhold til vindstyrken. Værmeldingen, samt løpende informasjon og kommunikasjon med kontrolltårnet er derfor viktig i en slik situasjon. Dette var også årsaken til at både kapteinen og den øvrige besetningen oppholdt seg i flyet, i tilfelle de ble gitt klarsignal til at flyet kunne fly videre til Bergen. Passasjerene ble sittende og vente på flyplassen i Billund slik at de var klare til å fly videre i løpet av kort tid.

Da det ble klart at flyet ikke kunne fly videre til Bergen, ble passasjerene innlosjert på hotell. I tillegg og med at personalets lovbestemte arbeidstid gikk ut, ble det fremskaffet ny besetning. Dette tok imidlertid noe tid og forsinkelsen ble på 17 timer og 15 minutter.

Ving viser til værrapport og brev fra Thomas Cook i forbindelse med forsinkelsen på DK5736 fra Gran Canaria til Bergen.

I forbindelse med forsinkelsen har Thomas Cook tilbudt å refundere utgifter til telefonsamtaler og eventuelle ekstra utgifter til mat og drikke, utover matvoucher og frokost/lunsj som ble servert på hotellet. Thomas Cook har ikke mottatt tilbakemelding fra klager vedr. ekstra utgifter. Når det gjelder utgifter til ubenyttet flybillet med Norwegian til Berlin, har Thomas Cook henvist til klagers eget forsikringsselskap. De har ikke mottatt tilbakemelding fra klager om et eventuelt avslag fra hans eget forsikringsselskap.

Til ventende gjester ble det utdelt en matvoucher på 80 DKR kort tid etter ankomst Billund, senere frokostvoucher på 100 DKR og deretter lunsjvoucher på 150 DKR.

Forsinkelsen var utenfor Thomas Cooks kontroll da værforholdene av sikkerhetsmessige årsaker forhindret flyet i å lande på Flesland som planlagt. Thomas Cook har gjort sitt beste for å minimere forsinkelsen for sine gjester.

Thomas Cook kan ikke se at det foreligger grunnlag for erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til brev fra Ving Norge AS og Thomas Cook Airlines Scandinavia A/S.

### **Nemnda bemerker:**

Klageren hadde problemer med å sjekke inn fordi han ikke forsto at bookingnummer er det samme som reservasjonsnummer. Han er dessuten misfornøyd med at det ikke var noen informasjon ved Thomas Cooks skranke om at skranken kun betjente «baggage drop». Det burde fremgått at han måtte sjekke inn ved SAS skranke før han kunne levere bagasjen ved Thomas Cooks skranke.

Nemnda vet ikke om misforståelsene skyldes språkproblemer eller dårlig merking, men arrangøren har tatt til etterretning at klageren har misforstått merkingen, og har tatt dette opp med flyselskapet.

Klageren har videre tatt opp at bagasjereglene til Thomas Cook tillater mindre total bagasje enn andre flyselskaper. Nemnda legger til grunn at bagasjereglene fremgår av både flybillet og arrangørens nettsider, og at reglene er en del av den avtalen klageren har inngått med arrangøren. Klageren plikter å sette seg inn i de reglene som gjelder.

Klagen gjelder videre manglende informasjon om passasjerenes rettigheter ved forsinkelse. Disse fremgår av EU-direktiv 261/2004 artikkel 9. Nemnda registrerer at det ikke ble gitt fullgod informasjon om rettighetene, blant annet om retten til økonomisk dekning av to telefonsamtaler. Det er beklagelig. I tillegg er klageren tilbudt refusjon av ekstra utgifter. Nemnda legger til grunn at klageren ikke har presentert noe krav overfor arrangøren.

Hoveddelen av klagen gjelder en flyforsinkelse på 17 timer og 15 minutter. Forsinkelsen skyldes orkanen «Nina» som medførte at alle fly som skulle lande på Flesland Lufthavn ble omdirigert til andre lufthavner. Da været igjen gjorde det forsvarlig å fly, var det mange fly

som skulle ha ny landings- eller avgangstid. Klageren er av den oppfatning at flyet burde ha tatt av tidligere, slik at han hadde rukket et fly til Berlin han var booket inn på. Han er også kritisk til måten Thomas Cook disponerte mannskapet på. Etter hans syn var det tidlig klart at arbeidstidsreglene ville føre til at mannskapet måtte ha pålagt hviletid, og at dette faktum ville forsinke flyavgangen ytterligere.

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at værforholdene på Flesland lufthavn gjorde at flyet ikke kunne lande der. Det blåste til tider orkan. Værforholden medførte at det hopet seg opp fly med destinasjon Bergen på de skandinaviske flyplassene. Det var hele tiden uvisst om været ville bedre seg, og mannskapet på den angjeldende flyvningen holdt seg klare til avgang ut over natten, inntil det ble klart at været ikke tillot landing på Flesland. Den lange forsinkelsen medførte at det måtte hentes inn nytt mannskap.

Nemnda kan ikke se at selskapets håndtering av situasjonen gir grunn til kritikk. Det er flykapteinen som i samråd med tårnet på Flesland avgjør om det er forsvarlig å ta av. Været var varierende, og mannskapet holdt seg i beredskap for det tilfelle at det skulle bedre seg. Det gjorde det imidlertid ikke. Nemnda bemerker i denne sammenheng at det ikke er uvanlig at vær-situasjonen endrer seg raskt. Det er videre forskjell på fly og utstyr, slik at det ikke er uvanlig at noen fly kan lande, mens andre ikke kan det, selv om forholdene er tilnærmet identiske. Nemnda er av den oppfatning at værforholdene denne dagen er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda finner det følgelig godtgjort at forsinkelse på tre timer eller mer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir dermed ikke rett til noen standarderstatning.

Når det gjelder utgifter til ny flybillett fra Bergen til Berlin, bør klageren ta dette spørsmålet opp med sitt forsikringsselskap.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir utbetalt erstatning i dette tilfelle. Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*