

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Dato

21.05.2019

Saksnummer

2019-01139

Tjenesteytere

STS Alpereriser

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for fem personer til Bad Gastein i perioden 21.07.2018 - 28.07.2018. Totalpris kr. 53.325.

Ved hjemreisen fra München til Oslo lørdag 28. juli 2018 ble Lufthansas flyvning LH2454 kansellert. Klager fikk beskjed om kansellering den 28.07.2018 klokken 14:00. Årsaken til kanselleringen var at en person hadde kommet seg forbi sikkerhetskontrollen uten å bli kontrollert.

Siden Lufthansa ikke kunne tilby klager nye flybilletter før tirsdag 31. juli, fikk klager beskjed fra Alpereriser sin representant som var til stede på München Airport lørdag kveld den 28. juli om å ordne med hjemreise selv for deretter å sende et erstatningskrav etter hjemkomst.

Klager tok tog fra München Airport til München Hauptbahnhof og videre med tog til København H. Taxi fra København H til København Airport. Fly fra København Airport til Torp Flyplass i Norge. Privat bil fra Torp Flyplass til Oslo Airport Gardermoen.

Grunnet kansellering av flyet LH2454 fikk klager ikke benyttet de forhåndsbestilte togbillettene for tre personer fra Oslo Lufthavn til Åndalsnes kl. 08:28 den 29. juli. Klager måtte derfor kjøpe nye togbilletter med avgang kl. 14:29 den 30. juli.

Klager krever 250 euro per person fordi flyet ble kansellert, totalt 1.250 euro etter EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

München flyplass, Terminal 2 ble stengt den 28. juli grunnet ekstraordinære omstendigheter, noe som førte til at 200 flyvninger ble innstilt denne dagen.

Klager og hans familie ble berørt av dette da de skulle ha returnert med Lufthansas fly LH2454. Da STS Alpereiser ble informert om hendelsen, ble deres reisende kontaktet og oppfordret til å gå til Lufthansas service-disk for å få booket om til et annet fly da STS Alpereiser ikke har tillatelse til å ombooke ruteflybilletter. Dette må skje via Lufthansa.

Det viste seg at klager ikke fulgte deres oppfordring, men tok seg hjem på egen hånd. STS hadde en reiseleder på plass som stod i køen til Lufthansas service-disk for å hjelpe de reisende fra STS.

STS Alpereiser har i ettertid tatt kontakt med Lufthansa, men Lufthansa besluttet å ikke refundere de reisendes ekstra utlegg fordi dette dreide seg om en ekstraordinær hendelse.

STS Alpereiser tok ansvaret for alle sine gjesters ekstra utgifter. STS mottok kvitteringer fra klager den 3. august og NOK 30.063 ble utbetalt den 19. september 2018.

Når det gjelder 250 euro per person som klager krever, er dette ikke noe som STS Alpereiser utbetaler da dette er forhold som klager selv må ta opp med flyselskapet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alpereiser.

Nemnda bemerker

Klagerne, som hadde vært på en ukes ferie i Østerrike, fikk sin hjemreise kansellert, angivelig fordi en person hadde kommet seg gjennom sikkerhetskontrollen i München. Klagerne fikk beskjed om å gå til Lufthansas skranke for å booke nye billetter. Dette fordi billettene var booket som en gruppereise hvilket vanskeliggjorde individuell ombooking. Det er motstridende opplysninger om hvilken hjelp arrangøren i denne situasjonen ga passasjerene. Klageren opplyser at Lufthansa ikke kunne skaffe hjemreisebilletter før 31. juli. Han ordnet derfor med hjemreise på egen hånd med tog og fly. Gruppen kom to døgn forsinket til Oslo. Det er opplyst at gruppen på fem personer i ettertid har fått dekket sine individuelle utlegg med til sammen kr. 30.063 i henhold til fremlagte kvitteringer.

Det kreves i tillegg kompensasjon etter EU-forordningen med 250 euro per person. Arrangøren har ikke tatt standpunkt til kravet, men har fremholdt at dette er et forhold mellom Lufthansa og klagerne og at kravet er arrangøren uvedkommende.

Nemnda er ikke enige i det. Det er arrangøren som er klagerens kontraktsmotpart og som svarer for feil begått av underleverandører. Etter pakkereiseloven, slik den lød for reiser som ble bestilt før 1. juli 2018, skal kravet rettes mot Alpereiser, som eventuelt er henvist til å søke regress hos Lufthansa.

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerene rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5 nr. 3. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, 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].

Klagerne kom to døgn forsinket til Oslo. Hva som forårsaket forsinkelsen har flyselskapet ikke gitt noen opplysninger om. Det er flyselskapet som har bevisbyrden (må godtgjøre) at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Så vidt nemnda kan forstå ble det ikke gitt noen opplysninger ut over at flyvningen var kansellert. Det ble heller ikke opplyst om alternative transportmåter og det ble ikke tilbudt assistanse.

Nemnda legger etter dette til grunn at flyselskapet ikke overholdt de pliktene selskapet har i forhold til passasjerene. Klagerne har etter nemndas syn krav på standarderstatning på 250 euro pr. passasjer, totalt 1.250 euro i medhold av EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales en kompensasjon på 250 euro pr. person, totalt 1.250 euro.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)