

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02283

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise hjem fra Rhodos til Oslo den 30. juli 2018 kl 01.05 med flight Thomas Cook Airlines flight DK1597. Ved ankomst flyplassen ca kl 23.00 ble klager informert om at avgangen var forsinket. Det var svært lite informasjon og ingen servering av mat eller drikke i ventetiden. Klager tilbragte flere timer på flyplassen uten informasjon eller tilbud om forpleining.

Ca kl 20.00 dagen etter ble klager informert om at flyet var satt opp til å gå kl 02.45. Flyet ble ytterligere forsinket frem til kl 04.30. Klager og reisefølget var nå svært slitne etter nesten ingen søvn av frykt for å gå glipp av informasjon som aldri kom.

Klager har mottatt kroner 1 000 per person av Ving i kompensasjon for at Ving ikke klarte å ordne hotell og at klager måtte legge ut for dette selv. Klager mener dette er forskjellsbehandling, da de passasjerene som mottok hotell fra Ving også har mottatt kroner 1 000.

Videre har klager mottatt refusjon av utgifter til mat og drikke. Klager mener imidlertid at håndteringen av situasjonen var så kritikkverdig at de også krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever videre:

- Taxi fra ventehotell til flyplassen - 31,99 euro
- Hotellregning inkl. skatt - 250 euro
- Mat og drikke første natt - 18 euro
- Mat og drikke andre natt - 9,50 euro

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving / Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

Flymaskinen som skulle operere DK1597 ble på vei til Rhodos som DK1596 omdirigert til Dalaman i Tyrkia grunnet greske ATC-restriksjoner:

Fraport styrer 14 flyplasser i Hellas. Søndag kveld 29. juli 2018 brøt Fraports sjekk-inn system sammen. Dette resulterte i store konsekvenser for samtlige 14 flyplasser og spesielt den tungt trafikkerte flyplassen på Rhodos. For Rhodos flyplass resulterte dette videre i mangel på personale som kunne håndtere manuell sjekk-inn, samt logistikk for bagasje.

DK1597 ble totalt 27 timer og 26 minutter forsinket. Flyselskapet viser til fremlagt dokumentasjon.

En IT-feil på system som flyplassen trenger for å operere som normalt, er en ekstraordinær omstendighet som reisearrangøren eller flyselskapet ikke kan heftes for. Forsinkelsen kan dokumenteres som ekstraordinært, klager er derfor ikke i henhold til pakkereiseloven eller EU-forordning 261/2004 berettiget kompensasjon.

Ving beklager at de ikke lyktes med å ordne med hotellovernatting og har av den grunn overført kroner 1 000 per person i kompensasjon. Ving har videre refundert klagers øvrige utgifter i ventetiden.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Forsinkelsen skyldtes at flyplassoperatøren Fraports check-in system brøt sammen på 14 flyplasser i Hellas 29. juli 2018. Dette medførte at svært mange passasjerer mistet sine flyavganger eller ble omdirigert fordi flyene ikke fikk tillatelse til å lande på Rhodos. I klagers tilfelle ble flyet omdirigert til en flyplass i Tyrkia.

Nemnda finner at dette var en hendelse som lå utenfor flyselskapets kontroll og at den omfattes av begrepet ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jfr. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3.

Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Klager pådro seg utgifter til drosje, hotell, mat og drikke i ventetiden.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Ving / Thomas Cook Airlines refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat, alkoholfri drikke, hotell, samt transport mellom hotell og flyplass dersom dette ikke allerede er utbetalt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Ving / Thomas Cook Airlines refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat, alkoholfri drikke, hotell, samt transport mellom hotell og flyplass dersom dette ikke allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)