

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00885

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Chania Kreta den 10. juni 2016 kl 17.25 med flight NVR311. Etter boarding måtte alle ut grunnet tekniske problemer.

Kl 21 om kvelden fikk klager beskjed om at det ikke ville gå noe fly den dagen, og at ny avgangstid var satt opp dagen etter kl 08.00. Klager ble ikke tilbudt mat og drikke i ventetiden, og fikk lite informasjon. Klager ble tilbudt overnatting, men foretrakk å sove hjemme.

Det viste seg å være nye forsinkelser dagen etter, klager ringte Apollo uten å komme gjennom. Etter seks timers venting på flyplassen dagen i forveien orket ikke klager en ny dag med venting. De bestemte seg derfor for å kjøre til Gardermoen og ta et fly derfra med et annet selskap kl 14.

Det viste seg at Apollos fly gikk kl 10.02 og landet i Chania kl 14.43 lokal tid, 16 timer og 18 minutter forsinket. Klager burde kanskje ha tatt dette flyet, men grunnet lite informasjon visste hun ikke hvor lang forsinkelsen ville bli. Apollo vil kun refundere klagers ubenyttede billett, kroner 1 546.

Hendelsen er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen ikke ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av nye flybilletter med annet selskap kroner 5 098, erstatning for en dags tapt ferie, en natts forhåndsbetalt hotell i Chania kroner 915, samt kjøregodtgjørelse fra Sandefjord til Gardermoen og tilbake.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NVR311 fra Torp til Sandefjord ble forsinket 16 timer og 18 minutter grunnet teknisk feil, samt at besetningen gikk ut på arbeidstid og måtte hvile. Ved slike hendelser har man krav på forpleining i ventetiden. Passasjerene ble kjørt til hotell hvor de ble innlosjert og fikk middag og frokost.

Som kompensasjon for forsinkelsen har Apollo i henhold til Pakkereiseloven utbetalt en dagsandel til klager, kroner 133. Klager valgte å kansellere sin reise i stedet for å vente på ny avgang, de har derfor fått refundert sin ubenyttede billett med fradrag av kroner 133. Klager har ikke krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 i de tilfeller man velger å avbryte reisen.

Når man velger å kansellere reisen har man ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Apollo kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at Apollo i tråd med tidligere praksis, har opptrådt på vegne av Novair etter fullmakt.

Flygningen som klageren hadde kjøpt to flybilletter til, kom 16 timer og 18 minutter forsinket frem til Chania på grunn av en teknisk svikt som førte til at besetningen gikk ut på arbeidstid og måtte hvile. Klageren avbrøt reisen etter å ha ventet i ca 12 timer på avgangen fra Torp. Hun kjøpte nye flybilletter med et annet selskap, og kom ca 20 timer forsinket frem til Chania.

Passasjerer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7, og EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10). Når forsinkelsen er på minst 5 timer, skal flyselskapet alternativt tilby refusjon, jf artikkel 6 nr 1 iii), jf 8 nr 1 bokstav a). Flyselskapet plikter imidlertid ikke å tilby omruting. Flyselskapet skal videre gi passasjerene opplysninger om deres rettigheter ved forsinkelse, jf artikkel 14.

Det var teknisk svikt som utløste forsinkelsen i dette tilfellet. Teknisk svikt utgjør som den klare hovedregel ingen ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Ettersom det ikke foreligger holdepunkter for fabrikasjonsfeil, sabotasje eller terror, hadde hver av passasjerene på den aktuelle flygningen rett til 400 euro i standarderstatning.

Slik nemnda ser det har klageren og reisefølget (til sammen 2 personer) også rett til standarderstatning selv om de avbrøt reisen:

De avbrøt reisen 13 timer etter den opprinnelige og planlagte avgangstiden. Deres rett til standarderstatning og refusjon var da utløst.

Klageren og følget hadde som nevnt ikke krav på omruting. Slik klageren da også selv er inne på, burde de ventet på flygningen med Apollo. Det kom aldri noen beskjed om at denne flygningen var kansellert. De har da ikke krav på å få erstattet utgiftene til de nye flybillettene.

Det er ellers ikke dokumentert tap utover standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Novair betaler standarderstatning med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)