

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Madeira, 27. desember 2010 - 3. januar 2011. Krav om erstatning av påføre utgifter som følge av forsinkelse på hjemreisen.

Dato

..

Saksnummer

81/11

Tjenesteyter

Solia AS

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.19.240

Saken gjelder:

Reise til Madeira, 27. desember 2010 - 3. januar 2011. Krav om erstatning av påføre utgifter som følge av forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Dagen før hjemreise, kl 13.20, sendte Solia AS beskjed til hotellet om at avreisen ble utsatt med mer enn to timer. Dette skapte store problemer for klagerne som skulle videre med fly fra Tromsø. Forsinkelsen medførte at klagerne måtte kjøpe nye flybilletter samt at de fikk utgifter til hotell.

Klagerne krever erstattet sine ekstrautgifter.

Solia har opplyst at forsinkelsen skyldtes at et av besetningsmedlemmene for flygningen fra Oslo til Madeira på morgenen samme dag plutselig ble syk.

Klager finner ikke dette forenelig med faxen dagen før om endret avreise pga «tidstabelländring». Klagerne fikk videre bekreftet fra flykapteinen at forsinkelsen verken skyldtes tekniske eller meteorologiske forhold.

Endring av tidspunktet for avgangen ble gjort utelukkende av hensyn til selskapet.

Solia har i det vesentlige anført:

Flyplassen på Madeira har en beliggenhet som krever at det benyttes piloter med lang erfaring for å takle den spesielle innflygningen. Rullebanen ble forlenget i 2000, men flyplassen er fortsatt regnet som vanskelig å lande på. Solia fikk melding den 2. januar om at piloten som skulle fly den 3. januar var blitt syk.

Piloten som kunne settes inn som vikar måtte ha pålagt hviletid, og flyet ble dermed to timer forsinket den 3. januar.

Da forsinkelsen er på under tre timer og også skyldtes en ekstraordinær omstendighet, utbetales ingen erstatning fra Solias siden, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f) V og EU forordning 261/2004 artikkel 6, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009.

Nemnda bemerker:

Endringen førte til at klagerne ankom Oslo ca. 2 ½ time forsinket slik at de ikke rakk sin videre forbindelse fra Oslo til Tromsø. Klagerne ble påført ekstraavgifter i form av hotellopphold og nye billetter.

Forsinkelsen var på under tre timer og gir følgelig uansett grunn ikke rett til standarderstatning etter EU- forordning 261/2004. Det fremkommer imidlertid av forordningen artikkel 12 at forordningen ikke berører passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag.

Det kan etter nemndas vurdering reises spørsmål om årsaken til forsinkelsen.

Flyselskapet anfører at forsinkelsen er en følge av sykdom.

Dette synes imidlertid ikke å harmonere med teksten i Solias informasjon av 1. februar der det fremkommer at endringen skyldes «tidtabellsändring».

Nemnda finner likevel å legge avgjørende vekt på flyselskapets forklaring i e-post av 7. april 2011. Solias uttrykksmåte kan være utslag av misforståelse eller upresis formulering.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan gjøres for å unngå tapet. Kunden kan rette sitt krav direkte mot turarrangør, som er ansvarlig overfor kunden, jf. pakkereiseloven § 6-5.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at flyselskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan gjøres for å unngå tapet. Mindretallet viser til at klagerne ble kjent med endringen den 2. januar før kl 14.00, jf. klagers e-post til Solia. Det er ikke opplyst når piloten ble syk. Det er heller ikke redegjort nærmere for hvorfor det i den foreliggende situasjon ikke var mulig å treffe tiltak for å unngå forsinkelsen. Det kan også reises spørsmål rundt pilotenes kvalifikasjoner dersom kun erfarne piloter kan lande trygt på flyplassen. Flertallet etter en samlet vurdering av den oppfatning at Solia i dette tilfellet ikke har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan stilles for å unngå tapet ble tatt.

Flertallet anbefaler at Solia erstatter klagers ekstraavgifter til hotell og flybilletter.

Mindretallet, reisebransjens representanter, finner det godtgjort at det ikke var mulig å unngå forsinkelsen. Mindretallet viser til at piloten ble syk, og til at ny pilot ble satt inn så snart dette var praktisk mulig. Mindretallet peker videre på at man må påregne forsinkelser i flytrafikken, og at klagerne selv har tatt en risiko ved å bestille

Videre forbindelse med avgang så kort tid etter stipulert landing fra Malta.

På bakgrunn av flertallets vurdering av saken traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Solia erstatter klagerne ekstraavgifter.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.