

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00265

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Antalya til Molde via Istanbul og Oslo den 28. desember 2017. Antalya - Oslo var med Pegasus Airlines og ble bestilt hos Supersaver. Oslo - Molde var med Norwegian og ble bestilt direkte hos flyselskapet.

Flight PC2031 fra Antalya til Istanbul med avgang kl 07.05 lokal tid ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til dagen etter, men måtte selv betale for hotell og mat. I tillegg måtte klager kjøpe ny innenlandsbillett fra Oslo til Kristiansund.

Klager krever standarderstatning 400 euro, refusjon av utgifter til mat (70 TRY), hotell (69 EUR) og flybillett (1 301 NOK).

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pegasus Airlines har i det vesentlige anført:

Klager hadde sjekket inn til flight PC1273 fra Istanbul til Oslo, men da han ikke møtte ved gate ble hans reservasjon kansellert. Klager hadde 2 timer og 5 minutter connection time i Istanbul som er tilstrekkelig tid.

Pegasus Airlines har ikke kommentert klagers påstand om at PC2031 fra Antalya til Istanbul ble forsinket, men har fremlagt en logg som viser en forsinkelse på PC2031 på 4 timer og 40 minutter.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for selve utførelsen av reisen. Reisebyrået viser til sine vilkår: "Ansvar for reiseimplementering".

Klager hevder hans flyvning fra Antalya til Istanbul ble forsinket. Supersaver som en formidler av flybilletter kan ikke stå ansvarlig for kostnadene dette påførte klager. Klager bes henvende seg til flyselskapet Pegasus Airlines.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager kom om lag et døgn forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Molde. Han krever nå standarderstatning og refusjon av utgifter til mat og hotell i ventetiden, samt refusjon av ny flybillett fra Oslo til Kristiansund (nærliggende by til Molde).

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet Pegasus Airlines har avgitt uttalelse til nemnda, men selskapet har ikke kommentert klagers påstand om forsinkelse på flight PC2031, eller dokumentert årsaken til denne. Pegasus Airlines har derimot fremlagt en logg som klart viser at PC2031 ble forsinket 4 timer og 40 minutter (UTC = Universal Time Coordinated):

STD (scheduled time of departure) 0405 UTC (+ 0300 hours)

ATD (actual time of departure) 0845 UTC (+ 0300 hours)

Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Oslo og derfra til Molde.

Forordningen får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Pegasus Airlines.

I henhold til Montrealkonvensjonen Artikkel 19/ luftfartsloven § 10- 20 er imidlertid fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Pegasus Airlines har ikke kommentert eller dokumentert årsaken til forsinkelsen. Nemnda legger etter dette til grunn at selskapet ikke har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet ble tatt. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen.

Nemnda legger til grunn at klager ble påført et tap som omfatter utgifter til hotell og mat i ventetiden, samt til ny innenlandsbillett i Norge, som følge av forsinkelsen. Klager har dokumentert sine utgifter.

Nemnda anbefaler etter dette at Pegasus Airlines refunderer klagers utgifter til hotell og mat i ventetiden.

Klager hadde kjøpt separat billett fra Oslo til Molde. Han hadde beregnet 3 timer og 35 minutter til flybytte på Gardermoen som nemnda anser som tilstrekkelig tid når man reiser på separate billetter. Nemnda anbefaler at selskapet også dekker utgiftene til ny billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Pegasus Airlines refunderer klager for utgifter til hotell og mat samt ny flybillett Oslo - Kristiansund.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)