

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon for forsinkelse på hjemreisen fra Kypros.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

283/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon for forsinkelse på hjemreisen fra Kypros.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Larnaca, Kypros til Oslo Lufthavn fredag 26.09.14 med Thomas Cook Airlines rute DK812 kl. 14.10. Flyet tok av kl. 03.00 den 27.09.14 og ankom Oslo nærmere 15 timer forsinket.

Klager ønsker kompensasjon for mat som ble betalt for hjemreisen. Klager fikk ikke maten som hun hadde forhåndsbestilt.

Behandlingen passasjerene fikk fra cabinpersonalet var under all kritikk. Likeledes info fra Ving sitt personale på hjemreisedagen.

Klager krever kompensasjon for forsinkelsen.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving tilbyr klager kr 190 til dekning av beløpet klager betalte for mat om bord på flyet.

Ving viser til redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra Thomas Cook Airlines.

Flyet fra Larnaca til Oslo Lufthavn den 26.09.14 ble dessverre forsinket med 14 timer og 58 minutter.

Årsaken til forsinkelsen skyldtes lekkasje fra gods som Thomas Cook Airlines fraktet på vegne av en tredjeperson på en flyvning den 24.09.14. Flyet befant seg da på Las Palmas flyplass på Gran Canaria. Hendelsen var ekstraordinær i det den var forårsaket av en tredjeparts mangelfulle håndtering av godset under veitransport forut for flyfrakten. Tanken var blitt skadet og trykkforhold og flyets bevegelser førte til at væske rant ut. Væsken som lekket ut kunne forårsake skade på flyet og lasterommet måtte derfor rengjøres innen flyet kunne settes i trafikk igjen. Dette tok tid og flybesetningens arbeidstid gikk ut og pålagt hviletid måtte gjennomføres. Etter å ha fått en nærmere spesifikasjon på hva væsken som var lekket ut

inneholdt, fikk man tillatelse til å rengjøre lasterommet med vann og deretter fly til Oslo hvor en mer omfattende rengjøring skulle foretas. Det vises til teknisk logg og rapport rundt denne prosedyren.

Det viste seg å ta tid å skaffe et erstatningsfly på størrelse med det kansellerte som er en Airbus 333 med plass til 396 passasjerer. For å minimere forsinkelsen valgte flyselskapet å fordele passasjerene på to forskjellige fly på flyvningen fra Larnaca til Oslo.

Thomas Cook Airlines er av den oppfatning at forsinkelsen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, punkt 3, betraktning nr. 14, samt EU-domstolens faste praksis, herunder særlig Wallentin-dommens (C-549/07) premisser nr. 22, 23, 34 og 41, skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Verken flyselskapet eller Ving er forpliktet til å betale kompensasjon/standarderstatning til klager i dette tilfellet.

Klager har fått tilbud om refusjon av eventuelle ekstraavgifter i ventetiden mot innsendelse av kvitteringer og mat på flyet som hun ikke fikk.

Nemnda bemerker:

Den rett til erstatning flypassasjerer har etter Art.7 i EU-forordning 261/2004 gjelder ikke dersom flyselskapet/turarrangør kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet» - Art.5 nr.3. Det er flyselskapet som etter dette har bevisbyrden for at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som omtales i rådsforordningen.

Bestemmelsen tolkes strengt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret.

I det foreliggende tilfelle var det ingen teknisk feil ved flyet.

Årsaken til forsinkelsen var i følge arrangøren at det oppsto lekkasje fra gods som Thomas Cook Airlines fraktet på vegne av en tredjeperson på en flyvning den 24.09.14. Flyet befant seg da på Las Palmas flyplass på Gran Canaria. Hendelsen var etter arrangørens syn ekstraordinær i det den var forårsaket av en tredjeparts mangelfulle håndtering av godset under veitransport forut for flyfrakten. Et fat inneholdende syreholdig væske var blitt skadet og trykkforhold og flyets bevegelser førte til at væske rant ut. Væsken som lekket ut kunne forårsake skade på flyet og lasterommet måtte derfor rengjøres før flyet kunne settes i trafikk igjen. Rengjøringen er beskrevet som omfattende fordi væsken hadde lav PH og kunne skade vitale flydeler beliggende under bagasjeromsgulvet. Det ble innleid to fly til å foreta flyvningen.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet er ansvarlig i et tilfelle som dette. Det er handlingagenten, flyselskapets kontraktspart, som skal undersøke at det som lastes inn i flyets lasterom ikke er egnet til å skade flyet. Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det foretas grundig kontroll når store fat inneholdende 1000 liter væske fraktes med et fly.

Nemnda legger til grunn at fat inneholdende syreholdig væske skal inspiseres spesielt nøye. Det må handlingagenten ha unnlatt å gjøre i dette tilfellet siden skade på fatene ikke ble

oppdaget. I følge Aircraft Damage Report rant ca. 800 liter væske ut i lasterommet. Etter nemndas syn kunne flyinnstillingen ha vært unngått hvis alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en uventet situasjon som gikk ut over sikkerheten kun som en forklaring på den oppståtte forsinkelsen og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro.

Reisearrangøren har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde.

Det fremgår av dokumentasjonen som følger saken at klageren ikke fikk tilbud om mat til tross for at forsinkelsen var på nesten 15 timer. Det eneste som er tilbudt refundert er det klageren har betalt for et flymåltid hun ikke fikk i og med at den oppsatte flyvningen ble innstilt, samt klagerens dokumenterte utgifter til forpleining.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro samt at dokumenterte utgifter til forpleining blir erstattet. Hvis kvitteringer ikke kan fremskaffes anbefaler nemnda at det utbetales kr 600 til dekning av forpleiningsutgifter.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.