

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen til Kreta.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

258/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen til Kreta.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle reise fra Oslo Lufthavn til Kreta den 25.09.14 med Thomas Cook Airlines rute DK823 kl. 06.45. Faktisk avreise fra Oslo Lufthavn ble kl. 19.11 med ankomst Chania kl. 00.02- altså 12 ½ time forsinkelse.

Klager har ca. 1 1/2 times kjøring hjemmefra til flyplassen og av hensyn til deres datter med handicap (cerebral parese) som har særlig behov for hvile, overnattet de derfor på hotell ved flyplassen for å rekke den tidlige avgangen. Hele familien sov da de fikk sms fra Ving om forsinkelsen ca. kl. 21.10 om kvelden 24.09. Klager så beskjeden da hun våknet midt på natten (kl. 03.45) for å forberede familiens avreise. Sms'en lød som følger: «Deres fly DK 823 til Chania den 25/9 kommer att bli forsinket pga forsinkelse på tidligere fly. Ny avgangstid 16.00. Innsjekkingen stenger kl 15. Mvh Ving +46859361017».

Selv om Ving varslet forsinkelse på 9 timer og 15 minutter, fikk klager altså ingen informasjon om sine rettigheter ved slik forsinkelse. Heller ikke da klager ringte nummeret som var opplyst i sms'en fikk hun informasjon om rettighetene, utover at det ville stå på Vings hjemmeside hvor de skulle henvende seg på flyplassen for å få informasjon. På Vings hjemmeside (<http://www.ving.no/flyforsinkelse>) sto det at SGS (Sas Ground Services handlingselskap) var deres representanter på OSL og at man skulle henvende seg dit for informasjon og den forpleining man har rett til. Nettsiden inneholder også helt kort litt om rettighetene som følger av EUs forordning.

SGS hadde lite informasjon annet enn at flyet var forsinket og ville heller ikke gi dem den forpleining de hadde krav på.

Gjennom dagen var det liten eller ingen informasjon. Rundt kl. 15 forsvant avgangstiden/gaten fra tavlene, og passasjerene ble da urolige. SGS opplyste ca. kl. 15.30 at flyet ikke ville gå likevel fordi det hadde vært en lekkasje i bagasjerommet av kjemikalier som ikke lot seg fjerne godt nok til at flyet ble godkjent for avgang. De fikk samtidig beskjed om at Thomas Cook nå arbeidet for å få leid inn erstatningsfly, og at ny beskjed ville komme kl. 17. Kl. 17.15 kom det beskjed om at det ville settes opp to fly til erstatning for det opprinnelige, med avgang 18.30 og 19.30.

Kl. 15.54 fikk de ny sms fra Ving som lød: «Avgang DK823 til Chania er dessverre ytterligere forsinket. Ny informasjon gis ved SAS Servicesenter i avgangshallen kl 17. Om du ikke har fått matvoucher kan du få dette ved SAS Servicesenter som også besvarer dine spørsmål. Mvh Ving» Dette var første og eneste gang de fikk noe informasjon om rett til forpleining fra Ving, og første gang de fleste fikk tilbud om matvouchere - 9 timer og 10 minutter etter opprinnelig avgangstidspunkt.

Ving/Thomas Cook hadde ingen representant til stede på flyplassen på noe tidspunkt gjennom forsinkelsen på 12 ½ time utover SGS (som var lite informert og også måtte ivareta alle sine andre normale oppgaver på lufthavnen).

Klager mener måten Ving og flyselskapet håndterte flyforsinkelsen er kritikkverdig. Foruten manglende informasjon var det svært krevende å få den forpleiningen de hadde krav på. Ving har imidlertid i ettertid refundert de utlegg klager og hennes familie hadde til mat og drikke i ventetiden. De opplevde videre at det ikke ble tatt hensyn til datterens handicap og behov for ro/hvile, de ble nektet avbestilling av reisen, det har blitt gitt flere forklaringer på forsinkelsen. Ut fra den informasjonen klager har fått, hevder hun at forsinkelsen må ha vært innenfor flyselskapets kontroll ettersom de valgte å bruke et passasjerfly til å frakte kjemikalier som er av en slik art at det kan utløse denne type problemer. Det gikk lang tid fra Ving var klar over forsinkelsen til en løsning var på plass.

Klager tilbakeviser flyselskapets påstand om at dette var en hendelse forårsaket av en tredjepart. Flyselskapet har selv påtatt seg frakt av cargo for et annet selskap og det kan ikke anses som utenfor deres kontroll dersom det oppstår lekkasje på cargo under fraktoppdrag som de har valgt å ta på seg som en del av sin virksomhet. Det må være flyselskapets ansvar (eller i alle fall innenfor deres kontroll) å sikre at cargo som fraktes med deres fly er forsvarlig emballert. Lekkasjen kan ikke sies å være forårsaket av en tredjepart i dette tilfellet.

Under flyreisen fikk de frossen mat og barna fikk ikke laktosefri mat som bestilt. Ved ankomst flyplassen i Chania på Kreta, ble det kaos på bagasjebåndet som følge av at all bagasjen var fraktet med det første av de to erstatningsflyene.

Klager krever prinsipalt standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 1.600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Subsidiært krever klager erstattet hotellutgiftene på Gardermoen før avreise, samt tapt arbeidsinntekt for to voksne, totalt kr 5.454.

Ving har i det vesentlige anført:

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

Klager og hennes familie ble dessverre forsinket med 12 timer og 27 minutter på sin reise fra Oslo til Kreta den 25.09.14.

Under ventetiden på Oslo Lufthavn ble passasjerene først tilbudt en matkupong på kr 75 til frokost og deretter en matkupong på kr 185 til lunsj/middag senere på ettermiddagen. SAS Ground Service er på oppdrag for flyselskapet den som ivaretok kontakten med passasjerene.

Årsaken til forsinkelsen skyldtes lekkasje fra gods som Thomas Cook Airlines fraktet på vegne av en tredjeperson på flyvningen forut for klagers flyvning til Kreta. 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 spesifisering 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.

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 premisser nr. 22, 23, 34 og 41 (C-549/07), skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Verken flyselskapet eller Ving er forpliktet til å betale standarderstatning til klager og hennes familie i dette tilfellet.

Når det gjelder klagers påstand om at de ikke fikk mulighet til å avbestille viser Ving til at som beskrevet på deres nettsider kan kunden trekke seg fra reisen om forsinkelsen er over 5 timer. Man har da rett til å få refundert kostnaden for flyreisen. For å gi kunden en sum å forholde seg til er det anslått at flyreisen utgjør 30-50 % av reisens pris. Det nøyaktige beløpet vil avklares med Vings kundeserviceavdeling. Ving ville latt klager avbestille og deretter refundert flykostnaden når denne var beregnet.

Ving har refundert klager en dagsandel av reisens grunnpris, kr 2.662. Flymaten er refundert som følge av at den var frossen og barna ikke fikk allergimat som bestilt. Videre er øvrige utgifter til forpleining og telefonsamtaler i ventetiden refundert, totalt kr 1.732. I tillegg har klager mottatt et gavekort på kr 1.000 som kompensasjon. Ving avslår å dekke tapt arbeidsinntekt for en allerede planlagt feriedag.

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 fra Oslo til Kreta.

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. Så vidt nemnda er kjent med skal det fremgå av flymanifestet hva slags last som tas ombord.

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 pr. person.

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 er ikke samsvar mellom reisearrangørens og klagerens opplysninger. I følge klageren gikk det mer enn 9 timer før de ble opplyst at man kunne hente matkupper i SAS-skranken. Nemnda har merket seg at arrangøren har betalt klagerens dokumenterte utgifter til forpleining og at frossen flymat som ikke kunne benyttes er refundert.

Arrangøren har videre refundert en dagsandel av reisens pris. Når vilkårene for erstatning etter rådsforordningen foreligger, kan annen erstatning trekkes fra, jfr. rådsforordning artikkel 12 nr. 1. Den allerede utbetalte dagsandel på kr 2.662 kommer derfor til fradrag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. passasjer, til sammen 1.600 euro. Kr. 2.662 kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

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