

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på hjemreisen fra Mallorca.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

292/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på hjemreisen fra Mallorca.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle reise hjem fra Mallorca den 19.08.14 med Thomas Cook Airlines rute DK836 kl. 12.10. Flyreisen ble imidlertid nesten 12 timer forsinket.

For klager, som reiste med tvillinger på fem år, var det ved bestilling av reisen viktig for å kunne reise på dagtid for å kunne opprettholde gode søvnrutiner. Pakkereiser med dagflyvninger er ofte dyrere enn nattflyvninger, men det var en kostnad de hadde valgt å ta for å komme uthvilt frem. For klager og hennes familie ble det en slitsom avslutning på reisen. De hadde ikke tilgang til hotellrom eller bagasje i løpet av dagen. Flyet lettet ikke før nærmere midnatt og de var hjemme rundt kl. 05.00 om natten. Som følge av forsinkelsen kom de slitne tilbake fra ferie og de voksne mistet en arbeidsdag hver.

Klager mener at flyselskapets samarbeidspartnere burde ha tilstrekkelig kontroll til å skyve flyet ut på rullebanen uten at det havner i rabatten. Klager viser til sak 249/13P på Pakkereisenemnda sine hjemmesider. I dette tilfellet ble flyet skadet ved en påkjørsel på Oslo Lufthavn slik at det ble forsinkelser og klager fikk medhold.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 400 euro pr. person, totalt 1.600 euro.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til redegjørelse og dokumentasjon fra Thomas Cook Airlines i forbindelse med forsinkelsen den 19.09.14 på DK836 fra Palma de Mallorca til Oslo Lufthavn.

Forsinkelsen oppstod på grunn av at flyet som var planlagt til å skulle hente passasjerene på Palma de Mallorca ble stående i Bergen med tekniske problemer. Dette ble forårsaket

av tredjeperson (handlingen) under «pushback» av flyet kort før avgang fra Bergen. Flyet var planlagt til å fly tomt fra Bergen, deretter til Oslo for å ta gjester med til Palma, der det skulle hente klager og medreisende. Handlingen, som foretar «pushback» av flyet, fikk ved et uhell skubbet flyet for langt ut, slik at det satt fast i rabatten. Hvordan flyet skulle komme opp på rullebanen igjen, krevde av sikkerhetsmessige årsaker, stor nøyaktighet og planlegging. Teknikere ble hentet inn med det samme, for å hjelpe til med å få flyet ut på rullebanen igjen, uten å skade blant annet landingsstellet på flyet. For å minimere forsinkelsen mest mulig for Vings gjester, ble det planlagte flyprogram endret, slik at det ble mulig å sette inn ett av Thomas Cooks andre fly til å foreta flyvningen.

Alle passasjerer ble fraktet til hotell, der det ble servert lunsj og middag, samt at Ving personalet var til stede hele tiden, for å guide og svare på spørsmål, i tillegg til de oppdateringer som kom på sms. Det ble også tatt ekstra hensyn til barnefamilier, samt tilbudt telefonsamtaler til de som ønsket dette.

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 hans familie i dette tilfellet.

Klager har fått tilbud om refusjon av eventuelle ekstraavgifter i ventetiden mot innsendelse av kvitteringer.

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. Da flyet skulle flyttes på Bergen lufthavn i forbindelse med avgang, kom lederbilen fra Avinor og ba om at man avvek fra vanlig pushback-prosedyre ved gate 24. Avinors leder på rullebanen ba om at flyet ble trukket til A7 før trekkbilen koblet fra. Prosedyren ble foretatt kl. 04.20 under dårlige lysforhold. Flyet havnet med det ene hjulet på bløtt underlag og lot seg ikke trekke opp på fast grunn av det utstyret som var til disposisjon.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet normalt er ansvarlige for sine kontraktspartneres eventuelle feil. I dette tilfellet var imidlertid situasjonen spesiell. De som flyttet flyet fikk beskjed av Avinors ansvarlige på rullebanen om å avvike fra normale rutiner fordi det ble utført arbeider på taxebane Y. I et slikt tilfelle finner nemnda at det som skjedde

var ekstraordinært og at det lå utenfor flyselskapets kontroll. Forsinkelsen gir derfor etter nemndas syn ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Selv om en forsinkelse ikke gir rett til erstatning etter EU-forordningen, kan den utgjøre mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte. En forsinkelse av en lengde som i denne saken er imidlertid for kort til å berettige til prisavslag etter pakkereiselovens bestemmelser når feriens lengde er på to uker.

Nemnda har merket seg at arrangøren tok seg godt av gjestene i ventetiden og at de ble holdt orientert om utviklingen. Det er i samsvar med arrangørens plikter etter rådsforordningens artikkel 9.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

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.