

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

303/15PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS/ Thomas Cook Airlines Scandinavia

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for 5 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet og i et dobbeltrom på Hotel Flamingo, Albena, Bulgaria.

Ved hjemreisen ble flyet med Thomas Cook Airlines rute DK842 fra Varna til Oslo Lufthavn Gardermoen den 06.07.15 forsinket 12 timer og 36 minutter pga. tekniske problemer.

Klager skriver at forsinkelsen ble håndtert veldig dårlig av Ving. Det var ingen representant eller informasjon på flyplassen. De kjøpte selv mat på flyplassen på grunn av mangel på informasjon. Etter noen timer ble de hentet og kjørt til et dårlig hotell hvor det luktet vondt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen oppstod på grunn av et plutselig oppstått teknisk problem som mekanikerne forsøkte å avhjelpe raskest mulig. Til tross for dette, lyktes det ikke å unngå en lengre forsinkelse.

Thomas Cooks mener at en plutselig oppstått lekkasje på reserve-oxygentanken i cockpiten ikke kan sammenlignes med de i dom C-257/14 omhandlede feil, hvor det er tale om en usedvanlig omstendighet.

Ving og Thomas Cook Airlines kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Ving og Thomas Cook Airlines

Nemnda bemerker:

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerer rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14 17. september 2015 - Corina van der Lans - KLM. I dommen har domstolen uttalt at «en teknisk feil, [], som oppstår plutselig, som ikke kan tilskrives manglende vedlikehold, og som heller ikke er blitt oppdaget under vanlig vedlikehold, ikke er omfattet av begrepet «ekstraordinære omstendigheter» [..].»

Det fremgår av dommen at unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger. Noe slikt foreligger det ikke opplysninger om i denne saken.

Forsinkelsen den tekniske feilen i denne saken medførte, var på 12 timer og 36 minutter, Teknisk feil vil som hovedregel ikke anses om en ekstraordinær omstendighet som fritar for plikten til å betale standarderstatning etter forordningen. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 c) til 400 euro pr. person. Klagerens reisefølge besto av fem betalende passasjerer. Erstatningen blir da 400 euro pr. person, totalt 2.000 euro.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt en standarderstatning på 400 euro pr. betalende passasjer, totalt 2.000 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.