

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU261/2004 på 600 euro per person.

### Dato

12.04.2024

### Saksnummer

2023-04095

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

Sunclass Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne med innkvartering på Best Western Phuket Ocean Resort, Karon Beach, Phuket i perioden 02.01.2023 - 17.01.2023. Totalpris 32 886 kroner.

Ved avreisen fra Gardermoen til Phuket ble Sunclass Airlines flyvning med DK2554 forsinket fordi flyet ble påkjørt av en truck på en tidligere avgang. Erstatningsflyet ankom Phuket 79 timer og 10 minutter senere enn planlagt ankomst, jf. forsinkelseserklæring fra Sunclass Airlines.

AVREISE: Opprinnelig avgangstid: 02.01.2023 klokken 10:45. Faktisk avgangstid: 05.01.2023 klokken 17:31.

ANKOMST: Opprinnelig ankomsttid: 03.01.2023 klokken 07:30. Faktisk ankomsttid: 06.01.2023 klokken 15:13.

Klager skriver at de ikke fikk pakkereisen de hadde bestilt da booket en charterreise med direkte flygning til Phuket, Thailand. Erstatningsflyet fra Wamos, en A330-300 måtte foreta en teknisk mellomlanding i Dubai, for å fylle drivstoff, altså ingen direkteflygning. Klager hadde forhåndsbestilt seter, men fikk ikke de setene de hadde bestilt. Om bord på flyet var det ingen skjermer/underholding/lademuligheter, flyet var veldig trangt, det var kun servering 1 gang, flyvertinner-/verter om bord var lite serviceinnstilte, og fraværende. I tillegg mistet klager 3 feriedager og ferien ble avkortet deretter.

Klagers krav: 600 euro per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager hadde planlagt avreise 2. januar 2023 med DK2554 fra Oslo (OSL) til Phuket (HKT). Sunclass Airlines skriver til nemnda at DK2554 fikk en lang forsinkelse, totalt 69 timer og 33 minutter.

Klager har allerede blitt kompensert etter EU261/2004, men mener Sunclass Airlines ikke har fradragsrett for allerede utbetalt kompensasjon fra Ving i forbindelse med forsinkelsen. Beløpet betalt av Ving utgjør kompensasjon for flyforsinkelsen, som kan trekkes fra kompensasjonen i henhold til forskrift 261/2004, artikkel 12 nr. 1. Alternativt vil det være dobbelt kompensasjon, som ikke er gjenstand for kompensasjonsreglene.

Sunclass Airlines har hatt en sak i den danske domstolen og også en avgjørelse i Pakkereisenemnda. Både den danske domstolen og Pakkereisenemnda har gitt Sunclass Airlines rett til å trekke fra allerede utbetalt kompensasjon i forbindelse med forsinkelse.

Klager har mottatt 6 789 kroner fra Ving på grunn av forsinkelsen. Beløpet ble utbetalt den 11. januar 2023. Sunclass Airlines mener at de har rett til å trekke dette beløpet fra det totale erstatningsbeløpet, da det ellers ville vært dobbel kompensasjon.

Ving har informert nemnda om at de har utbetalt 3 dagsandeler av reisens pris fratrasket forsikringer, rabatter og eventuelle tilleggsytelser, totalt 6 789 kroner. I tillegg har Ving tilbudt å refundere beløpet klager betalte for forhåndsbestilte seter på utreisen 470 kroner og forpleining i ventetiden på 1 256 kroner som er beløp tilsvarende kvitteringer klager har sendt inn til Ving. Totalt beløp 1 726 kroner, eller alternativt et gavekort pålydende 2 726 kroner. Ving har ikke mottatt tilbakemelding på sin e-post til klager sendt 14.03.2023.

Ving har påpekt at en flyvning med mellomlanding går under kategorien direkteflyvning, noe også Forbrukerrådet hevder. Flyvningen ble gjennomført med et gjennomgående flynummer, kun et ombordstigningskort og det var ikke flybytte. Mellomlandingen var nødvendig på grunn av værforhold. Klager nevner manglende underholdningssystem på hjemreisen. Tilgang til underholdningssystemet er inkludert i alle flyklasser på flyvninger med Sunclass Airlines til Thailand, og ikke et tilbud man betaler ekstra for. Ving anser at klager har fått tilbud om kompensasjon i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser.

Søker med reisefølge har på grunn av forsinkelsen mottatt 6 789 kroner. Dette beløpet anser Sunclass Airlines å ha rett til å trekke fra det totale kompensasjons beløpet, da det ellers ville vært dobbel kompensasjon. Sunclass Airlines har trukket fra reisen utbetalt kompensasjon totalt 6 789 kroner (611 euro) og tilbudt kompensasjon til klager med reisefølge med totalt 6 368 kroner (574 euro) i kontanter eller 7 972 kroner (718 euro) i gavekort. Klager med reisefølge er dermed tilbudt en erstatning med til sammen 13 157 kroner eller 14 810 kroner. Dette har klager ikke ønsket å svare på. Det har dermed ikke

blitt foretatt noen utbetaling. Sunclass Airlines viser til e-post til klager datert 02.03.2023 og 14.12.2023.

Ving Norge AS og Sunclass Airlines mener at klager ikke har krav på ytterligere kompensasjon, da de har fått tilbud om kompensasjon i henhold til EU261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS og Sunclass Airlines.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne med innkvartering på Best Western Phuket Ocean Resort, Karon Beach, Phuket i perioden 02.01.2023 - 17.01.2023. Totalpris 32 886 kroner.

Ved avreisen fra Gardermoen til Phuket ble Sunclass Airlines flyvning med DK2554 ble forsinket fordi flyet ble påkjørt av en truck på en tidligere avgang. Erstatningsflyet ankom Phuket 79 timer og 10 minutter senere enn planlagt ankomst, jf. forsinkelseserklæring fra Sunclass Airlines.

Klagers krav: 600 euro per person.

Klager har allerede blitt kompensert etter EU261/2004. Beløpet betalt av Ving utgjør kompensasjon for flyforsinkelsen, som kan trekkes fra kompensasjonen i henhold til forskrift 261/2004, artikkel 12 nr. 1. Spørsmålet for nemnda er hvorvidt Sunclass Airlines har fradragrett for allerede utbetalt kompensasjon.

Klager mottok 6 789 kroner fra Ving den 10. januar 2023 på grunn av forsinkelsen. Ving har informert nemnda om at de har utbetalt 3 dagsandeler av reisens pris fratrasket forsikringer, rabatter og eventuelle tilleggsytelser, totalt 6 789 kroner (611 euro).

I tillegg har Ving tilbudt å refundere beløpet klager betalte for forhåndsbestilte seter på utreisen 470 kroner og forpleining i ventetiden på 1 256 kroner som er beløp tilsvarende kvitteringer klager har sendt inn til Ving. Totalt beløp 1 726 kroner.

Beløpet som Ving allerede har utbetalt kommer til fratrekk fra den totale kompensasjonen på 1 200 euro. Det følger av pakkereiseloven § 34 at prisavslag/erstatning etter pakkereiseloven og prisavslag/erstatning etter transportlovgivningen skal gå til fradrag i hverandre, slik at den reisende ikke gis for høy kompensasjon. Nemnda vurderer at utbetalingen som her er gjort av Ving og Sunclass Airlines er riktig. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)