

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse og kansellering av pakkereisen.

Dato

15.11.2018

Saksnummer

2018-02051

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer til Kypros i perioden 25.05.2018 - 01.06.2018. Totalpris kr. 22.220.

Avreisen ble forsinket grunnet tekniske problemer. Klager skulle reist med Thomas Cook Airlines Scandinavias flyvning DK1572 fra Oslo til Larnaca, Kypros den 25. mai 2018 kl. 07:15.

Klager avlyste flyreisen på formiddagen lørdag 26.05.2018 da de fikk vite at fly nr. 2 som hadde avgang 17.40, 34 timer etter opprinnelig avgang, også ble forsinket. Klager ble informert om at det muligens ville bli flyavgang 27.05.2018.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person, totalt 1.600 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte selv å avbooke reisen pga. forsinkelsen og de har fått hele reisens pris tilbakebetalt fra Ving.

For at man skal kunne søke om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 må man ha vært om bord på flyet.

"Retten til kompensasjon ved forsinkelser er blevet indfortolket af EU Domstolen igennem retspraksis. I de forenede sager C-402/07 og C-432/07 fastslår EU Domstolen således, at Artikel 5, 6 og 7 i forordning nr. 261/2004 skal fortolkes således, at passagerer

på forsinkede flyafgange kan sidestilles med passagerer på aflyste flyafgange i forhold til anvendelsen af retten til kompensasjon, og de kan således påberåbe sig kompensationsretten i forordningens artikkel 7, når de som følge af en forsinket flyafgang lider et tab af tid på tre timer eller mere, dvs. når de ankommer til deres endelige bestemmelsessted tre timer eller mere efter det ankomsttidspunkt, som oprindeligt er planlagt af luftfartsselskabet.

Idet klageren og medreisende medreisende selv valgte at afbooke reisen, og derfor ikke ankom til deres endelige bestemmelsessted tre timer eller mere efter det ankomsttidspunkt, som oprindeligt er planlagt af luftfartsselskabet fastholder arrangøren at de ikke er berettiget til EU kompensasjon."

Thomas Cook Airlines kan ikke etterkomme klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines Scandinavia.

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].

I den foreliggende sak er det overhodet ikke gitt noen opplysninger om hva innstillingen skyldtes og hvordan den ble håndtert. Nemnda legger etter dette til grunn at klagerne ikke har fått den informasjon som selskapet er forpliktet til å gi når en flyvning innstilles. Bevisbyrden med hensyn til om og når passasjerer er blitt opplyst om at flyvningen skulle innstilles, skal påhvile det transporterende luftfartsselskap, jfr. forordningen artikkel 5 nr. 4.

Til selskapets orientering får EU-forordningen anvendelse på passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger på territoriet til en medlemsstat, forutsatt at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den berørte flyvningen. Når flyvningen innstilles er det - naturlig nok - ikke noe krav om at vedkommende har møtt frem til innsjekking. Selskapets anførsel om at man må ha vært ombord i flyet for å ha krav på erstatning medfører ikke riktighet. For mange vil en forsinkelse av en lengde som gir krav på

erstatning føre til at reisen ikke lenger har noen hensikt i forhold til formålet med turen. Flyselskapet er likevel forpliktet etter konvensjonen til å betale erstatning.

I den foreliggende saken satt passasjerene på flyplassen i syv timer, angivelig uten informasjon. De ble deretter innkvartert på hotell. Morgen etter ble den annonserte flyavgangen avlyst. Etter det opplyste skjedde dette to ganger. Forsinkelsen ble på 34 timer og 43 minutter.

Klagerne hadde bestilt en ukes ferie med retur 1. juni. På denne bakgrunn er forståelig at de valgte å kansellere turen og å få turens pris tilbakebetalt. Så vidt nemnda forstår kjøpte de en annen, kortere reise, fordi en av deltagerne hadde returbillett med et tilslutningsfly som ikke kunne ombookes.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner at har klagerne krav på erstatning på 400 euro per person etter EU-forordningen for ulempene forsinkelsen påførte dem. Artikkel 12 nr. 1 kommer ikke til anvendelse da tilbakebetaling av kjøpesummen for en tur som ikke kunne gjennomføres på grunn av fly- forsinkelsen ikke er erstatning, men refusjon av reisens pris.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, mener at reisen må foretas for at man skal ha krav på standarderstatning etter EU-forordningen. Etter bransjerepresentantenes syn forutsetter EU-forordningen artikkel 7 at reisen gjennomføres. Benytter man seg av muligheten til å avbestille reisen og får det innbetalte beløp refundert i henhold til artikkel 8, mister man muligheten til å få erstatning.

I vår sak ble reisen avbestilt etter at klageren hadde tilbragt mange timer på Gardermoen og på et hotell. Klageren fikk tilbake det som var innbetalt for pakkereisen. I et slikt tilfelle mener bransjerepresentantene at retten til standarderstatning etter EU-forordningen bortfaller i og med at reisens pris er refundert.

Vedtaket blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får utbetalt 400 euro per person, til sammen 1.600 euro i kompensasjon for forsinkelsen.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

