

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av påførte merutgifter og kompensasjon.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

250/14P

### Tjenesteyter

Norwegian Holidays

### Saken gjelder:

Krav om dekning av påførte merutgifter og kompensasjon.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en reise til Berlin med Norwegian Air Shuttle og opphold på hotell Domus Berlin KuDamm fra 20. - 24. juli 2014.

Klager skulle reise fra Bergen til Berlin søndag den 20. juli 2014 kl. 19:10 med DY1160.

Avgangen ble kansellert og klager ble ombooket til DY116 neste morgen via Stavanger. Klager ankom bestemmelsesstedet kl. 16.40 den 21. juli istedenfor kl. 20.50 den 20. juli. Pakkereisen på fire døgn ble forkortet til 3 døgn.

Klager forsøkte å få forlenget reisen, men dette lyktes ikke pga. manglende flykapasitet for retur fredag eller lørdag.

Klager viser til vedtak i sak nr. 277/13P, nemnd 5/14 og krever en prisreduksjon på 25 % av reisens pris, kr .1495, samt kr 581 for merutgifter til flybuss, rutebuss og taxi. Dessuten kr 300 pga. at reisetiden ble forlenget ble en vesentlig ulempe. Samlet krav kr 2.376.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1160 ble kansellert som følge av et uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Hendelsen oppstod sent om kvelden. Det var ikke ledige reservefly eller crew, og klager ble booket om til neste ledige avgang dagen etter.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til Eu-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære

omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia, prøver å definere ekstraordinære omstendigheter, og i henhold til dommen kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre fremkommer det at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør ekstraordinære omstendigheter dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll. Hendelser som ikke er en del av Norwegians normale virksomhet er hendelser som ikke forekommer gjentakende ved drift av flymaskinen.

Norwegian kan bekrefte at flyselskapet følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av myndighetene og flyprodusenten, og at det tekniske problemet oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

Norwegian har tilbudt å dekke klagers utgifter til transport, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### **Nemnda bemerker:**

Klageren har presisert at han ikke krever erstatning med hjemmel i Eu-forordning 261/2004, men at han krever utgiftsdekning i forbindelse med at flyet klageren og hans reisefølge var booket inn på, ble kansellert. Han krever også prisavslag i forbindelse med at de reisende mistet nesten et døgn på reisemålet.

På grunn av kanselleringen måtte klageren hente ut innsjekket bagasje og reise hjem igjen. Etter hjemkomst ble de pr. telefon booket inn på en flyvning tidlig om morgenen dagen etter. De fikk lang ventetid i Stavanger og kom først frem til Berlin nesten 20 timer senere enn opprinnelig planlagt. De mistet derfor i realiteten en dag av en fire dagers tur.

Forsinkelse av en slik lengde utgjør en 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. Bestemmelsen om fordobling av fristene kommer etter nemndas syn ikke til anvendelse i dette tilfellet. Mangelen skyldes en feil hos underleverandøren, som arrangøren hefter for.

Reisen var opprinnelig av 4 dagers varighet. Nemnda finner etter omstendighetene at erstatningen for forsinkelsen bør settes til 25% av reisens pris, idet tilnærmet et døgn av ferien gikk tapt. Dette utgjør kr 1.495 for to personer. I tillegg kommer kr 581 til dekning av utgifter i forbindelse med reise til og fra flyplassen. Avrundet utgjør prisavslags- og erstatningsbeløpet kr 2.100. Krav på ytterligere erstatning kan ikke ses å foreligge.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det samlet utbetales prisavslag/erstatning med kr 2.100 for to personer.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*