

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Thailand, 20. mars - 4. april 2011. Krav om standarderstatning etter EU forordning 261/2004 samt erstatning av tapt arbeidsfortjeneste grunnet forsinkelse på hjemreisen.

### Dato

09.11.2011

### Saksnummer

135/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 17.270**

### Saken gjelder:

Reise til Thailand, 20. mars - 4. april 2011. Krav om standarderstatning etter EU forordning 261/2004 samt erstatning av tapt arbeidsfortjeneste grunnet forsinkelse på hjemreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Hjemreisen ble forsinket med to døgn. Ving har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager krever standarderstatning etter EU forordningen samt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

### Ving har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

**Thomas Cook Airlines har til klager opplyst at forsinkelsen skyldtes et teknisk problem, noe som er en forutsett hendelse. Det gis i et slikt tilfelle ingen erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og lignende.**

### Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Ving har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Vedtak i saken treffes på grunnlag av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet landet på Gardermoen 47 timer og 58 minutter forsinket.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning.**

EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Thomas Cook Airlines har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av.

Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

Flyselskapet må etter nemnda vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Ved pakkereiser likestilles arrangøren med flyselskapet, og kunden kan rette krav direkte til turarrangør jf. pakkereiseloven § 6-5 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 e). Det er i

så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Ving har i dette tilfellet ikke redegjort for den tekniske feilen som skal ha vært årsaken til forsinkelsen eller dokumentert denne. Ving har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til en standardkompensasjon på 600 euro per person.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Arrangøren hefter likevel alltid overfor kunden, jf. pakkereiseloven § 6-5.

Ving har i dette tilfellet ikke redegjort for den tekniske feilen som skal ha vært årsaken til forsinkelsen eller dokumentert denne. Ving har følgelig ikke godtgjort at flyselskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem. Ving er følgelig ansvarlig for å erstatte klagers tapte arbeidsfortjeneste. Tapet er oppgitt til kr 5.643. Ving har ikke fremsatt innsigelser mot tapets størrelse. Nemnda anbefaler at ving erstatter klagers tap.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette.

Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag.

Det er tilfelle i denne saken for så vidt gjelder klager.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis en erstatning på kr 5.643.

Nemnda anbefaler videre at klagers medreisende i tillegg gis en standarderstatning på 600 euro.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en erstatning på kr 5.643, og at klagers medreisende i tillegg gis en erstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Helga G. Hermansen, Star Tour 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.*