

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 på 600 euro per person for forsinkelse på reisen pga. tekniske problemer.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

6/15PF

Tjenesteyter

Expedito

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 på 600 euro per person for forsinkelse på reisen pga. tekniske problemer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde bestilt reise fra Oslo til Las Vega med innkvartering i et de luxe-rom på Aria Resort & Casino at City Center i Las Vegas i perioden 21.05.14 - 05.06.14.

Klager fikk ingen informasjon om forsinkelse eller kansellering på United Airlines rute UA39 den 21.05.14 før de var om bord i flyet på Oslo Lufthavn. Etter et par timer ble de bedt om å forlate flyet. Først inne ved gaten fikk de beskjed om at United Airlines rute fra Oslo Lufthavn til New York ble kansellert pga. tekniske problemer.

Om bord på flyet fikk klager informasjon om at det var en reparasjon de hadde utført på mekanismen til et vindu i cockpit som ikke ble godkjent. Et par timer senere ble de informert om at flyvningen måtte kanselleres fordi reservedeler ikke lot seg oppdrive denne dagen. Siden flykapteinen først annonserte over høyttaleranlegget at det var en bagatell, etterfulgt av at reparasjonen ikke ble godkjent, mener klager at korrekt utført vedlikehold ville gjort at situasjonen hadde vært unngått.

Klager fikk hotellrom og matkupper og ble booket om til et fly som gikk neste dag. Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelser. Som følge av kanselleringen ankom klager Las Vegas 24 timer senere enn først avtalt.

Klager har sendt reklamasjon til United Airlines og har fått følgende svar tilbake fra flyselskapet: «Although cash compensation under Regulation 261 is not applicable in this Case», men uten begrunne hvorfor de mener direktivet ikke er anvendbart ved denne kanselleringen. Sammen med brevet fikk de en reisekupon fra United Airlines pålydende 200 USD per person. Kuponen er gyldig i 1 år fra utstedelsesdatoen og kan benyttes ved kjøp av

flybillett hos United eller United Express. Klager har ikke akseptert dette som en tilstrekkelig kompensasjon.

Dersom klager ikke har rett til standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 på 600 euro per person, krever de refusjon av den første overnattingen som de ikke fikk benyttet, samt tilbakebetaling av hotellets servicegebyr for den første natten, USD 28.

Klager bekrefter å ha mottatt kr 2.086 fra Expedia.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia.no har i det vesentlige anført:

Expedia beklager og henviser klager til å kontakte flyselskapet direkte da det var United Airlines fly som hadde tekniske problemer. Expedia skriver i en e-post til klager at de ikke kan påta seg ansvaret for tekniske problem som oppstår på flyreisen da dette er en uforutsett hendelse som bare flyselskapet kan kompensere for.

Ved pakkereiser kan Expedia gi prisavslag dersom kunden kommer for sent til hotellet og dekke tapte bestilte hotellovernattinger. De vil også være behjelpelige med at kunden kommer i kontakt med flyselskapet slik at det blir opprettet en sak hos flyselskapet for at kunden får svar tilbake direkte fra flyselskapet.

I dette tilfellet har klager sendt Expedia kopi av korrespondansen med flyselskapet. Av det Expedia forstår av underlaget de har mottatt fra klager så var årsaken til flyforsinkelsen tekniske problem hos flyselskapet.

Expedia kan ikke etterkomme klagers krav om refusjon i henhold til EU261/2004 da de anser at dette berører flyselskapet og ikke Expedia som et online reisebyrå da denne forsinkelsen var helt utenfor deres kontroll. Videre er det ikke helt klarlagt om direktivet kan anvendes i denne saken da flyselskapet ikke har base i EU.

Expedia har refundert den første hotellovernattingen, servicegebyret for den første natten og gitt klager en kompensasjon på kr 500, totalt kr 2.086.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.no.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Expedias svar til klager at selskapet ikke anser at den virksomheten selskapet driver faller inn under pakkereiseloven. Kunden henvises derfor til å ta kontakt med flyselskapet United Airlines, som underleverandør av flyreisen.

Det er etter nemnda vurdering ikke tvilsomt at den type sammensatt produkt som selges av Expedia faller inn under pakkereiselovens område. I pakkereiseloven § 1-1 - Anvendelsesområde, heter det:

Loven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise.

Pakkereiseloven § 1-2 omhandler lovens ufravikelighet, det vil si at den ikke kan fravikes til skade for kunden.

Pakkereiseloven § 2-1 definerer pakkereise:

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inkluderer minst to av følgende elementer

Nemnda finner det ikke tvilsomt at Expedia har solgt et sammensatt produkt. Det vises blant annet til prissammendraget hvor det fremgår at «fly + hotell» ble fakturert samlet med kr 21.627,67.

Expedia er etter dette rette adressat for klagen også hva gjelder flyforsinkelsen.

Klageren har krevd erstatning etter Eu-forordning 261/2004 Art. 7 for to personer.

Flyforsinkelsen var på 24 timer. Flyvningen ble operert av et amerikansk flyselskap, men da flyvningen foregikk fra lufthavn på norsk territorium, kommer Eu-forordning 261/2004 til anvendelse, jfr. forordningen § 2.

Den rett til erstatning en flypassasjer har etter Art.7 i Eu-forordning 261/2004 gjelder ikke dersom flyselskapet/turarrangør kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet» - Art.5 nr.3. Det er flyselskapet som etter dette må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter. Bestemmelsen tolkes strengt.

Pakkereisenemnda har tidligere lagt til grunn at også når det gjelder tekniske feil, er det flyselskapet som må godtgjøre at slike feil er «ekstraordinære omstendigheter» i forordningens forstand. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret ved tekniske feil.

At flyselskapet har utført normalt obligatorisk vedlikeholdsprogram og feilen oppstår plutselig eller oppdages plutselig før avgang, betyr ikke uten videre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som forordningen krever for å bli fritatt for ansvar.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldtes «an unexpected safety shortcoming beyond our control» som gjorde det nødvendig med en tidkrevende utbedring.

Det er ikke fremlagt noen tekniske rapporter om den tekniske feilen, slik som aircraft technical log eller workorder. Saken lar seg derfor ikke verifisere.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en uventet feil som gikk ut over sikkerheten kun som en forklaring på at det oppsto en forsinkelse og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Den 17. september 2015 avsa Eu-domstolen for øvrig en dom som fra nå er retningsgivende på dette området. Dommen slår fast at tekniske feil i all hovedsak ikke er ekstraordinære omstendigheter som fritar selskapene fra å betale erstatning til passasjerene ved forsinkelser på mer enn tre timer, jfr. avgjørelse i Case C-257/14 Corina van der Lans - Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter Eu-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 c) til 600 euro pr. person da flydistanse oversteg 3.500 km.

Nemnda har merket seg at Expedia har utbetalt erstatning for forkortet hotellopphold i Las Vegas.

Vedtak:

Pakkreisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt 600 euro pr. passasjer, totalt 1.200 euro i erstatning for flyforsinkelsen. Til fradrag går den kompensasjonen som allerede er utbetalt - kr 2.086.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.