

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-02923

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Occidental Grand Xcaret, Cancun, Mexico i perioden 01.05.2018 - 11.05.2018. Totalpris kr. 28.752.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 01.05.2018 klokken 06:30

Faktisk avgangstid: 01.05.2018 klokken 08:00

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 01.05.2018 klokken 08:20

Faktisk ankomsttid: 01.05.2018 klokken 09:50

Forsinkelsen oppstod på Schiphol og ble på 1 time og 30 - 50 minutter.

Klager ble omrutet. Neste fly gikk ikke før ca. 3 - 4 timer senere enn det flyet de egentlig skulle tatt. Klager ble flydd til Detroit istedet for JFK. Det endte med at klager kom til hotellet i Mexico 16 timer etter planlagt tid.

Årsaken til forsinkelsen var dårlig vær.

Klager krever et prisavslag på kr. 12.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsket å søke om standerstatning i forbindelse med forsinkelse på 16 timer på en flyreise til Mexico med KLM og kontaktet Ving. Ving henviste klager videre til flyselskapet i og med at det gjaldt erstatning i henhold til EU 261/2004.

Da klager fikk avslag fra flyselskapet, skrev klager tilbake til Ving. KLM bekreftet at årsaken til forsinkelsen var dårlig vær. Fristene i henhold til Pakkereiseloven fordobles ved værforhold og Ving har derfor ikke utbetalt kompensasjon.

Som pakkereisearrangør forholder Ving seg til Pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser. Dersom man har kjøpt en pakkereise, og blir forsinket på utreisen, har man krav på kompensasjon hvis forsinkelsen er på over 12 timer for reiser over 8 døgn. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. (Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f)V).

Ving har bedt klager om å sende inn eventuelle kvitteringer for utgifter. Klager fikk informasjon og kuponger til måltider i løpet av forsinkelsen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012. Forsinkelsen i vår sak ble på ca.16 timer. Forsinkelsen er begrunnet slik av en ansatt i Customer Care-avdelingen til KLM:

"In this case the flight was delayed due to a weather related ATC delay and therefore, I regret, compensation is not payable.

Although Air Traffic Control delays are unpredictable, we do our utmost to keep our passengers informed as accurately as we can. Our staff helps passengers arrange alternative flights or alternative means to reach their destinations. We also provide care and further assistance. If you didn't receive the help you needed when your flight was delayed, we sincerely apologize."

Nemnda bemerker at det er flyselskapet som har bevisbyrden for at det foreligger et tilfelle hvor selskapet ikke er forpliktet til å betale erstatning. Der hvor det påberopes at dårlig vær er årsaken til forsinkelsen, må det vedlegges tilstrekkelig dokumentasjon, offisielle værrapporter eller lignende, slik at nemnda kan fastslå at påstanden om dårlig

vær medfører riktighet. I dette tilfellet er det ikke vedlagt noen form for dokumentasjon, se det som er referert ovenfor. Klageren har etter dette, etter nemndas syn, krav på standarderstatning etter EU-forordningen.

Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 c) til 600 euro pr. person. Klagerens reisefølge besto av to betalende passasjerer. Erstatningen blir da totalt 1.200 euro.

Nemnda bemerker for ordens skyld at for reiser kjøpt før 1. juli 2018 er det arrangøren klageren kan henvende seg i spørsmål som det ovenstående. Arrangøren er eventuelt henvist til å søke regress hos flyselskapet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt 1.200 euro som standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)