

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

25.04.2019

### Saksnummer

2019-00458

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for seks personer med innkvartering i tre dobbeltrom på Hotel Illessa Beach, Argassi Zakynthos i perioden 27.06.2018 - 04.07.2018. Totalpris kr. 33.708.

Novairs flyvning NVR323 ble forsinket fra Oslo til Zakynthos den 27.06.2018.

Klager fikk beskjed kvelden før avreisen om at det ikke var noen vits i å reise til flyplassen grunnet forsinkelse. Det viste seg til slutt at avreise ble utsatt i ett til to døgn. Klager fikk dekket utgiftene de hadde hatt, men ville på tur med familien. Klager valgte å avbestille reisen og bestilte en alternativ tur som ble en del dyrere, en annen destinasjon og med dårligere innkvartering enn den reisen de opprinnelig hadde bestilt.

Klager krever standarderstatning etter EU 261/2004 på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge (totalt 6 personer) hadde bestilt reise til Zakynthos 27. juni 2019. Grunnet teknisk feil på en tidligere flyvning, ble dette flyet 19 timer og 51 minutter forsinket til ankomst Zakynthos.

Klager valgte å avbestille sin reise pga. forsinkelsen kl. 14.27, 7t og 47 min etter opprinnelig avgang. På det tidspunktet var det ikke klart når den faktiske avgangen ville bli (faktisk avgang fra Oslo Lufthavn ble kl. 03.48 28. juni). Klager fikk refundert hele det innbetalte beløpet, totalt kr. 33.108.

Apollo mener at EU-forordningen må tolkes slik at når den reisende selv velger å avbestille sin reise og får refundert hele det innbetalte beløpet, så faller grunnlaget for erstatning etter EU-forordning 261/04 bort. Artikkel 7 i forordningen er skrevet med tanke på reiser som faktisk gjennomføres. Her står det blant annet: "Avstanden skal beregnes på grunnlag av bestemmelsessted der nektet ombordstigning eller innstilt flygning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid". Denne ordlyden mener Apollo helt tydelig henviser til passasjerer som faktisk har reist. Så lenge man ikke har reist, har man heller ikke kommet forsinket fram til bestemmelsesstedet, og har derfor ikke krav på erstatning. Sett i sammenheng med artikkel 6 og 8, mener Apollo at ordlyden i artikkel 7 understøtter dette.

Videre henviser Apollo til Pakkereiselovens §34, annet ledd, som regulerer forholdet til transportrettslig lovgivning: § 34; Forholdet til transportrettslig lovgivning:

"Den reisendes rett til prisavslag etter § 31 og erstatning etter § 32, skal ikke begrense den reisendes rettigheter etter transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning som gis etter denne loven, og erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning, skal gå til fradrag i hverandre, slik at den reisende ikke gis for høy kompensasjon".

Etter Apollos oppfatning er ikke regelverket på dette området ment å skulle berike forbrukeren.

I dette tilfellet mener Apollo det ikke er grunnlag for erstatning etter EU-forordning 261/04.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser 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 [C-402/07] og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 [C-581/10].

Forsinkelsen i forordningens forstand referer seg i henhold til EU-domstolen ikke til passasjerer, men til flyavgangen: (C-173/07, avsnitt 40):

"En flyavgang er således forsinket som omhandlet i artikkel 6 hvis den gjennomføres i overensstemmelse med den opprinnelige planlegging, og hvis det faktiske avgangstidspunktet er forsinket i forhold til planlagt avgangstidspunkt".

Klageren hadde bestilt en ukes ferietur til seks personer. På denne bakgrunn er forståelig at han valgte å kansellere reisen og å få reisens pris tilbakebetalt. Dette gjorde han 7 timer og 47 minutter etter opprinnelig avgang. Han hadde på dette tidspunkt fått beskjed om at forsinkelsen kunne bli på ett til to døgn. Denne beskjeden fikk han kvelden før han skulle reise slik at han slapp og reise til flyplassen. Den aktuelle forsinkelsen ble på 19 timer og 51 minutter.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at når flyvningen blir så forsinket som i dette tilfellet er det ikke noe vilkår om at passasjerer må ha vært ombord i flyet for å ha krav på erstatning etter EU-direktivet. Selskapets anførsel om dette er etter nemndas syn ikke forenlig med EU-forordningen, jfr. henvisningen ovenfor. 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 forordningen til å betale erstatning. Klageren bestilte på kort varsel en ny reise som ble både dyrere og av dårligere kvalitet enn den feriereisen han opprinnelig hadde planlagt.

Flertallets syn er følgelig at klageren har krav på kompensasjon etter EU-forordningen for ulempene forsinkelsen påførte ham. Han måtte på kort varsel kaste seg rundt for å få utnyttet ferieuken, og fikk, slik det fremgår ovenfor, et dyrere og dårligere alternativ. Ingen av disse ulempene dekkes ved at han får tilbakebetalt det han betalte for en ferietur som ikke ble noe av.

Artikkel 12 nr. 1 kommer ikke til anvendelse da tilbakebetaling av kjøpesummen for en reise som ikke kunne gjennomføres på grunn av flyforsinkelse ikke er erstatning, men refusjon av reisens pris.

Det er betalt for seks personer. Av billetten er det ikke mulig å lese de reisendes alder. Det er betalt det samme beløpet for alle. Nemnda legger etter dette til grunn at de er myndige og at klageren ikke representerer dem ettersom det ikke er fremlagt noen fullmakt. Nemnda antar da at saken kun gjelder to personer.

Nemnda mindretall, de to bransjerepresentantene, legger til grunn at reisen må foretas for at man skal ha krav på standarderstatning etter EU-forordningen. Etter mindretallets 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. Klageren fikk tilbake det som var innbetalt for pakkereisen. I et slikt tilfelle mener mindretallet at retten til

standarderstatning etter EU-forordningen bortfaller i og med at reisens pris er refundert. Ordlyden i artikkel 7, sett i sammenheng med artikkel 6 og 8 understøtter dette. For å ha rett til erstatning må man reise og komme frem forsinket til reisemålet.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt 400 euro per person, totalt 800 euro i kompensasjon.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)