

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse på flyreisen fra Palma, Mallorca til Oslo Lufthavn.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

213/15PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS/Thomas Cook Airlines

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse på flyreisen fra Palma, Mallorca til Oslo Lufthavn.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager, hennes mann og sønn på 9 måneder skulle reise fra Mallorca til Oslo den 02.06.15 med Thomas Cook Airlines Scandinavia, rute DK836.

Flyet ble forsinket 13 timer og 27 minutter og klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter i løpet av forsinkelsen. De fikk heller ikke mat til spedbarnet sitt eller informasjon om hvordan dette kunne skaffes, hverken på flyplassen eller på hotellet.

Det var ingen Ving ansatte hverken på flyplassen eller på hotellet, annet enn akkurat når de skulle gi beskjeder.

Det tok tre dager etter hjemkomst før sønnen hadde gjenvunnet sin vanlige døgnrytme. Klager tapte dessuten arbeidstid. Hun hadde ikke sovet på natten og måtte hjem og sove et par timer før hun reiste på arbeidet til kl. 12.00 og fungerte deretter redusert andre halvdel av arbeidsdagen.

Klager fikk ekstra utgifter til parkering på grunn av forsinkelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Thomas Cook Airlines har full forståelse for de utfordringer forsinkelsen og ikke minst ventetiden, kan ha forårsaket. Thomas Cook Airlines Scandinavia gjør alt de kan for å unngå forsinkelser og for å sikre en optimal flyreise for passasjerene. Flysikkerheten prioriteres

høyest, og de tar derfor alltid alle nødvendige sikkerhetsforanstaltninger i forbindelse med sine flyvninger.

Forsinkelsen som ble på 13 timer og 27 minutter, oppstod på grunn av en plutselig oppstått teknisk feil med en klaff på flyet, som Thomas Cooks mekanikere måtte undersøke nærmere, før flyet kunne få flytillatelse igjen. Det hadde ikke vært problem med dette på flyvningen før.

De feilene som medførte en forsinkelse på flyvningene i ovenstående sak, var av en annen karakter enn den van der Lans-dommen omhandlet. Van der Lans-dommen omhandlet to defekte deler, nemlig brennstoffpumpen og den hydromekaniske enheten, hvilket medførte, at flyets motorer ikke ville starte på grunn av manglende brennstofftilførsel, mens der i nærværende sak er snakk om en sprekk på en flapp på den ene vingen som plutselig oppstod.

Det er derfor Thomas Cooks oppfatning at feilen i nærværende sak ikke kan omfattes av begrepet «en teknisk feil, såsom den i hovedsaken omhandlede» i konklusjonen i § 49 av van der Lans-dommen, og derfor utgjør en «usedvanlig omstendighet» i Artikel 5, stk. 3's forstand.

Det vises for øvrig til brev fra Ving/Thomas Cook Airlines.

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).

EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14 17. september 2015 - Corina van der Lans - KLM. I dommen har domstolen uttalt at «en teknisk feil, [], som oppstår plutselig, som ikke kan tilskrives manglende vedlikehold, og som heller ikke er blitt oppdaget under vanlig vedlikehold, ikke er omfattet av begrepet «ekstraordinære omstendigheter» [..].»

Det fremgår av dommen at unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger. Noe slikt foreligger det ikke opplysninger om i denne saken.

Teknisk feil vil, etter dette, som hovedregel ikke anses om en ekstraordinær omstendighet som fritar for plikten til å betale standarderstatning etter forordningen. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 c) til 400 euro pr. person da flyvningen foregikk innen EU. Klagerens reisefølge besto av to betalende passasjerer. Erstatningen blir da 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

Forsinkelser av en lengde som i denne saken medfører alltid ulemper for de som blir utsatt for dette. Erstatning etter forordningen er ment å kompensere for de utgifter og ulemper forsinkelsen medfører. Nemnda har merket seg at det var vanskelig å skaffe mat til en 9

måneder gammel baby. Etter nemndas syn bør man planlegge slik at man har mat og utstyr for uforutsette hendelser når man reiser med et så lite barn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt erstatning i medhold av EU- forordning 261/2004 med 400 euro for to personer, totalt 800 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.