

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag i forbindelse med flyforsinkelse.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-00151

Tjenesteytere

Sunclass Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med fly fra Evenes til Gran Canaria i perioden 24.10.2019 til 31.10.2019. Totalpris 22 042 kroner.

Sunclass Airlines rute DK1517 ble 5 timer og 2 minutter forsinket ved ankomst Evenes den 31.10.2019.

Opprinnelig skulle flyet skulle gå direkte, men det ble satt opp et mindre fly. Flyet måtte derfor mellomlande i Portugal for å fylle drivstoff. Videre måtte klager bytte fly i Bodø fordi erstatningsflyet ikke hadde landingstillatelse på Evenes

Klager anfører at han ikke fikk informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Klager skriver at han sendte inn klage via Airshoppen den 22.12.19. Han fikk beskjed tilbake om at booking nummer som var oppgitt ikke var korrekt. Videre skriver klager at han deretter sendte inn ny klage med rett booking nummer. Den 6. januar 2020 etterlyste han tilbakemelding og fikk beskjed om at flyselskapet ikke hadde registrert klagen. Sunclass Airlines avviser kravet da klager ikke kan vise til etrack nr. Klager anfører at det ikke var noe i svaret fra Airshopen av den 22 desember som skulle tilsi at klager skulle motta et etrack nr. Dersom klager hadde blitt gjort oppmerksom på at han skulle motta et etrack nr, så ville han etterlyst dette den 22. eller 23. desember 2019.

Krav: Kompensasjon i henhold til gjeldende regler pga. at flyet var over 5 timer forsinket.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 22. desember 2019 sendte klager en reklamasjon til Sunclass Airlines. Verken klagers bookingnummer eller krav fremgikk av reklamasjonen. Det nummeret som klager oppga som booking nummer, stemte ikke overens med klagers booking nummer som fremgikk av billetten. Klager skrev følgende til Sunclass Airlines: "Flyet i retur skulle være direkte, var innom både Portugal og Bodø, veldig forsinket." Samme dag svarte Sunclass Airlines klager tilbake og ba om hans korrekte booking nummer, hva saken handlet om og hans krav. Klager svarte tilbake til Sunclass Airlines den 6. januar 2020 og påstod at han hadde sendt inn et nytt krav, men at han ikke hadde mottatt svar. Sunclass Airlines anfører at de ikke mottok noe nytt krav fra klager og at han ikke besvarte e-posten de sendte han den 22. desember 2019.

For at Sunclass Airlines skal kunne behandle en sak, må passasjerene oppgi sitt booking nummer, informere om hva saken dreier seg om og sitt krav.

Sunclass Airlines stiller spørsmål ved om klager har sendt inn en ny reklamasjon da klager ikke har besvart e-posten de sendte han. Sunclass Airlines har bedt klager komme tilbake med et bevis på at han har sendt en helt ny reklamasjon, noe klager ikke har gjort.

Sunclass Airlines viser til Lagmannsrettens dom (LE-2018-175032) av 11. september 2019 hvor det fremgår at krav må fremsettes innen 2 måneder etter en flyforsinkelse for at det skal foreligge grunnlag for kompensasjon.

I og med at klager har stilt kravet til Sunclass Airlines mer enn 2 måneder etter flyforsinkelsen, anser flyselskapet at han har klaget for sent i forhold til kompensasjon jfr. EU 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Sunclass Airlines.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med fly fra Evenes til Gran Canaria i perioden 24.10.2019 til 31.10.2019. Totalpris 22 042 kroner.

Sunclass Airlines rute DK1517 ble 5 timer og 2 minutter forsinket ved ankomst Evenes den 31.10.2019.

Klager sendte inn en melding den 22. desember 2019 hvor ha redegjorde for at flyet var forsinket. Han oppga ikke booking nummeret i sin henvendelse.

Samme dag svarte Sunclass Airlines klager tilbake og ba om hans korrekte booking nummer, hva saken handlet om og hans krav. Klager svarte tilbake til Sunclass Airlines den 6. januar 2020 og påstod at han hadde sendt inn et nytt krav, men at han ikke hadde mottatt svar. Sunclass Airlines anfører at de ikke mottok noe nytt krav fra klager og at han ikke besvarte e-posten de sendte han den 22. desember 2019.

Etter nemndas vurdering skal kravet fremsettes innen rimelig tid. Slik nemnda forstår saken har klager fremsatt et krav om erstatning for forsinket flyreise uten å oppgi booking nummeret. Klagers henvendelse den 22.12.2019 må sånn sett anse som tilstrekkelig til å avbryte fristen selv om han manglet booking nummer. Det at det i ettertid har oppstått misforståelser mellom partene om hva som er sendt og ikke, endrer ikke ved dette standpunkt. Basert på dette kan ikke flyselskapet høres med at klagers krav er for sent fremsatt. Pakkereisenemnda har ikke grunnlag for å vurdere selve standardkompensasjonen da årsaken til forsinkelsen ikke er redegjort for.

Pakkereisenemnda anbefaler således at klager får medhold i at han har reklamert rettidig og så anbefales det at flyselskapet på nytt vurderer selve forsinkelsen og om den tilfredsstiller kravene til å få utbetalt en standardkompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)