

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro ved forsinkelse på hjemreisen 29.10.2016.

### Dato

21.04.2017

### Saksnummer

2017-00334

### Tjenesteytere

Solia AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise med innkvartering på Tabaiiba Princess, Playa del Ingles , Gran Canaria i perioden 22.10.2016 - 29.10.2016. Totalpris kr. 14.710.

Ved hjemreisen fra Gran Canaria ble Air Europas rute AEA933 forsinket ca. 5 timer ved ankomst Oslo Lufthavn Gardermoen.

Opprinnelig avgangstid: 29.10.2016 kl. 08:05.

Faktisk avgangstid: 29.10.2016 kl. 12:42.

Opprinnelig ankomsttid: 29.10.2016 kl. 14:35.

Faktisk ankomsttid: 29.10.2016 kl. 20:00.

Klager ble informert om at årsaken til forsinkelsen var diverse tekniske problemer med flyet og deretter skifte av besetning grunnet forsinket avgang.

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

Informasjonen var dårlig og avgangen ble stadig flyttet med 5-10 minutter om gangen inntil avgang som ble ca. 5 timer forsinket.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyforsinkelser oppstår fra tid til annen. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen en teknisk feil som var utenfor Solias kontroll.

Ved flyforsinkelser på hjemreisen utgår det ingen kompensasjon fra Solia og de viser til sin informasjon om forsinkelser på sine nettsider: <http://www.solia.no/flyinformasjon/flyforsinkelser/>

Solia anfører at dersom klager ønsker å søke om kompensasjon i henhold til EU REG 261/04 må dette kravet rettes direkte til flyselskapet. Saken må registreres via Air Europas skjema som fremgår på linken <https://www.aireuropa.com/en/flights/queries#claim-suggestion>.

Solia har lagt ved bekreftelse på forsinkelsen som klager ev. kan benytte ved kontakt med sitt forsikringsselskap.

Solia har ikke kommentert saken ovenfor nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klageren bestilte en pakkereise gjennom Solia AS. Reisen besto av en ukes opphold på Tabaiba Princess, Playa del Ingles, Grand Canaria i perioden 22.oktober til 29.oktober 2016. Reisen foregikk med Air Europa. På hjemveien var rute AEA933 forsinket. Opprinnelig ankomsttid til Oslo lufthavn var kl. 14.35. Faktisk ankomst var kl. 20.00, hvilket innebærer en forsinkelse på 5 timer og 25 minutter. Det vedliggjer en bekreftelse fra flyselskapet på at flyet skulle ha avgått fra Grand Canaria kl. 08.05, men at faktisk avgang var kl. 12.42. Grand Canaria ligger en time etter norsk tid.

Arrangøren har ikke kommentert forsinkelsen, ut over å opplyse om at klageren må kontakte flyselskapet direkte.

Nemnda er ikke enig i det. Klageren har inngått avtale om en pakkereise med Solia. Det er utstedt en felles billett for hotellopphold og flyreise. Solia er klagerens kontraktspartner som alle henvendelser og krav kan rettes til. Den enkelte reisende skal ikke være henvist til å forfølge et krav. Solia kan på sin side kreve regress for sine utlegg hos fraktføreren hvis forholdene ligger til rette for det.

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. 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 fabrikkasjonsfeil 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.

Arrangøren/flyselskapet har et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at det ikke ble sørget for noen form for forpleining i løpet av den tiden forsinkelsen varte. Det ble også gitt svært mangelfulle opplysninger om når avgang kunne forventes. Nemnda finner at dette ikke er i samsvar med de rettigheter passasjerene har til forpleining ved forsinkelse, jfr. direktivets artikkel 9. Nemnda anbefaler at dokumenterte utgifter til mat, telefoner etc. blir erstattet, alternativt at det blir utbetalt kr. 400 til dekning av forpleiningsutgifter.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt 400 euro i forbindelse med flyforsinkelsen og at dokumenterte utgifter til forpleining etc. blir dekket, eventuelt at det blir utbetalt kr. 400 til dekning av forpleiningsutgifter hvis kvitteringer ikke foreligger.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Vigdis FISKE (AmiSol Travel AS)

Ingebjørg KIIL (Forbrukerrådet)