

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning i henhold til gjeldende regler for flyforsinkelser.

### Dato

19.06.2017

### Saksnummer

2016-00880

### Tjenesteytere

Norwegian Holidays

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer, fly med Norwegian og innkvartering fire netter på Hotel Hosianum Palace, Roma i perioden 18.07.2016 – 22.07.2016. Totalpris for reisen kr. 11.702,18.

Klageren og hans samboer skulle fly fra Oslo Lufthavn Gardermoen med D81041 den 18.07.2016 med avreise kl. 17.55, ankomst Roma kl. 21.10. Flyet var sterkt forsinket og ferien ble amputert. Klageren krever erstatning i henhold til gjeldende regler for flyforsinkelser.

Klageren skulle opprinnelig ha ankommet hotellet ca. kl. 22.00 den 18.07.2016, men ankom først kl. 01.40 den 19.07.2016. Dette utgjør en vesentlig forskjell. Ikke bare ble de få timene som var igjen av mandagen borte, men den påfølgende dagen ble også påvirket av forsinkelsen.

Det vises for øvrig til brev fra klageren.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Holidays sendte saken videre til Norwegian som har anført følgende:

D81041 fra Oslo til Roma den 18.07.2016 ble forsinket 3 timer og 6 minutter. Forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Årsaken var tidligere problemer med Norwegians nettilgang som også påvirket denne flyvningen. Den opprinnelige flyvningen ble forsinket pga. uforutsette problemer med fasilitetene på flyplassen.

Det vises for øvrig til brev fra Norwegian Holidays og Norwegian.

### Nemnda bemerker

Operatøren Norwegian har opplyst om at flyet ble forsinket med tre timer og seks minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, 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).

I dette tilfellet er det opplyst at forsinkelsene skyldtes at forutgående flyvning fra Roma kom sent inn grunnet store problemer på Fiumicino. Det fremgår av fremlagt dokumentasjon at internettforbindelsen på flyplassen brøt sammen, og at det i perioder var umulig å sjekke inn passasjerer. Etter nemndas syn er internettproblemer på Fiumicino å anse som ekstraordinære omstendigheter som Norwegian ikke er ansvarlig for. Forsinkelsen kunne etter nemndas syn ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet av flyselskapet.

Forsinkelsen gir etter dette, etter nemndas syn, ikke rett til standarderstatning.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det utbetales erstatning i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)