

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse og kansellering av pakkereisen.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-02249

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer til Kypros i perioden 25.05.2018 - 01.06.2018. Totalpris kr. 15.190.

Avreisen ble forsinket grunnet tekniske problemer. Klager skulle reist med Thomas Cook Airlines Scandinavias flyvning DK1572 fra Oslo til Larnaca, Kypros den 25. mai 2018 kl. 07:15.

Klager valgte å avlyse reisen med Thomas Cook Airlines.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 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 valgte selv å avbestille reisen på grunn av forsinkelsen og har fått hele reisens pris tilbakebetalt fra Ving.

For at man skal kunne søke om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 må man ha vært om bord på flyet.

Thomas Cook Airlines kan ikke etterkomme klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra 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].

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. På denne bakgrunn er forståelig at han valgte å kansellere reisen og å få reisens pris tilbakebetalt når forsinkelsen ble på ca. 36 timer. Klageren satt på Gardermoen i flere timer og fikk etterhvert beskjed om at flyvningen var kansellert og at bagasjen måtte hentes. Deretter ble det opplyst at ny avgang ville bli ca. kl. 17.15 dagen etter. Det er i saken ikke gitt opplysninger om hva forsinkelsen skyldtes og hvordan den ble forøvrig ble håndtert.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene legger til grunn at når flyvningen blir kansellert og passasjerene overført til en ny flyvning ca. 36 timer senere enn opprinnelig avtalt er det ikke noe krav 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.

Flertallets syn er følgelig at klageren har krav på kompensasjon etter EU-forordningen for ulempene kanselleringen påførte ham. Klageren har fått sin ferie ødelagt og har tilbragt mange timer på flyplassen. Ingen av disse ulempene dekkes ved at han får tilbakebetalt det han betalte for ferieturen.

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

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, mener at reisen må foretas for at man skal ha krav på standarderstatning etter EU-forordningen. Etter bransjerepresentantenes 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 bransjerepresentantene at retten til standarderstatning etter EU-forordningen bortfaller i og med at reisens pris er refundert.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Reisefølget besto av to personer.

Vedtak

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

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)