

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon ved forsinkelse på flyreisen fra Oslo Lufthavn til Phuket.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

88/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon ved forsinkelse på flyreisen fra Oslo Lufthavn til Phuket.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende skulle reise fra Oslo Lufthavn til Phuket den 12.03.15 med Thomas Cook Airlines Scandinavia, rute DK5911.

Flyet ble forsinket 5 timer og 25 minutter og klager krever kompensasjon da de mistet en dag ved at de kom frem sent på ettermiddagen istedenfor ved frokosttider.

Klager mottok en matkupong i løpet av ventetiden. Da var de allerede i gang med sitt andre måltid og klager har ikke tatt vare på kvitteringene.

Klager synes det er latterlig med så mange timers forsinkelse og så er selskapet så «rause» at de spanderer drikke til maten på flyet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving Norge AS har i det vesentlige anført:

Ving viser til rapport og dokumentasjon fra Thomas Cook i forbindelse med forsinkelsen på DK5911 fra Oslo Lufthavn til Phuket den 12.03.2015. Forsinkelsen var på 5 timer og 25 minutter ved ankomst Phuket. Forsinkelsen berettiger ikke til kompensasjon etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Årsaken til forsinkelsen var en plutselig oppstått teknisk feil på en av flyets viktigste computere.

Thomas Cook Airlines henviser til aktuell lovgivning og dommer som finnes i EU-domstolen., ref. Europeiske domstolen - C-402/07 (Sturgeon) og C-549/07 (Wallentin-Hermann)

Forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått feil og Ving finner ikke grunnlag for erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Thomas Cook Airlines anbefaler at klager sender dokumentasjon/kvitteringer til Ving dersom klager har hatt ekstra utgifter som følge av forsinkelsen. Ving vil vurdere dokumentasjonen i forhold til sine forpliktelser som reisearrangør.

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

Nemnda bemerker:

Det er enighet om at klageren ble utsatt for en flyforsinkelse på 5 timer og 25 minutter på utreise fra Oslo Lufthavn Gardemoen til Phuket. I følge arrangøren var årsaken til forsinkelsen en teknisk feil.

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).

Arrangøren har etter EU-forordningen plikt til å informere passasjerene om deres rettigheter til erstatning ved forsinkelse.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner det tvilsomt at denne plikten er overholdt. Flertallet finner derfor at saken bør behandles etter EU-forordningens regelverk.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene fra reiselivet, er av den oppfatning at nemnda skal ta stilling det kravet kunden faktisk har kommet med og fatte vedtak om dette, og ikke vurdere andre former for erstatning som ikke er en del av kundens krav.

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).

Rettstilstanden på dette området har endret seg etter at EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14. I dom av 17. september 2015 - Corina van der Lans - KLM, 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. Klagerens reisefølge besto av to betalende passasjerer. Erstatningen blir da 600 euro pr. person, totalt 1.200 euro.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får utbetalt 600 euro pr. person som erstatning for forsinkelsen og at de får dekket kr 300 pr. person, til sammen kr 600 i forpleiningsutgifter.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.