

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person.

### Dato

19.06.2017

### Saksnummer

2017-00508

### Tjenesteytere

Norwegian Holidays

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer, fly med Norwegian Bergen - Oslo - Malaga og innkvartering på Suite Novotel Malaga i perioden 14.12.2016 - 18.12.2016. Totalpris kr. 7.524.

Ved hjemreisen fra Malaga var Norwegians rute D8 5024 forsinket til Gardermoen. Klager ankom Bergen over 20 timer senere enn forventet etter å ha sittet seks timer på Gardermoen.

Opprinnelig avgangstid Malaga: 18.12.2016 klokken 14:50

Faktisk avgangstid Oslo: 19.12.2016 klokken 06:20

Opprinnelig ankomsttid Bergen: 18.12.2016 klokken 21:15

Faktisk ankomsttid Bergen: 19.12.2016 klokken 18:20

Flyet hadde en defekt dør og fikk derfor bare fly med ca. halvparten av passasjerene. Klager fikk ikke være med flyet som planlagt. Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Klager anfører at de i i henhold til Forbrukerrådet har krav på 400 euro pr. person ved forsinkelse på mer enn 5 timer og avstand mellom 1500 og 3500 km. Klager ble sittende i 6 timer på Gardemoen før de fikk fly videre til Bergen.

Klager krever 400 euro per person, totalt 800 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Airlines skriver at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Norwegian Airlines har godkjent klagers krav til refusjon av måltider, hotell og transport, men har avvist kravet om tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays AS.

### **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 passasjerene 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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Rettstilstanden med tanke på hva som kan regnes for å være en teknisk feil 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. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person. Klagerens reisefølge besto av to betalende passasjerer. Erstatningen blir da 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. Nemnda legger etter det som er opplyst til grunn at flyselskapet har dekket utgifter til overnatting, transport og forpleining slik de plikter.

I medhold av forordningens artikkel 12 skal anvendelsen av forordningen ikke berøre passasjerenes rett til ytterligere erstatning, men erstatningen gitt i henhold til forordningen kan trekkes fra.

Forsinkelsen på hjemreisen var etter det nemnda kan forstå 15 timer og 30 minutter. Forsinkelse av en slik lengde gir også rett til erstatning etter pakkereiseloven § 6-4, jfr. pakkereisevilkårene avsnitt 8.2 f) V, anvendt analogisk ved hjemreise.

Pakkereisevilkårene avsnitt 8.2 e) har imidlertid en strengere samordningsregel enn EU-forordningens artikkel 12. Bestemmelsen angir at der passasjerene får utbetalt kompensasjonsbeløp i henhold til EU-reglene, enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i eventuelt prisavslag eller erstatning. Ytterligere erstatning/kompensasjon i medhold av pakkereisevilkårene fordrer da at beløpet vil overstige 400 euro pr. passasjer. I den grad klagerne kan kreve erstatning for tapt arbeidsfortjeneste vil denne etter nemndas syn være dekket av standarderstatningen.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales standarderstatning med 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)