

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

28.03.2019

### Saksnummer

2018-04475

### Tjenesteytere

Novair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer til Fuerteventura i perioden 01.02.2018 - 08.02.2018. Totalpris kr. 9.576.

Novairs flyvning NVR147 fra Gardermoen til Fuerteventura den 01.02.2018 ble forsinket. Klager mistet en hel dag av ferien og ønsket derfor ikke å reise.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Novair anfører at flyvningen ble forsinket grunnet en teknisk feil. Det tok lang tid å reparere feilen og det var vanskelig å få leid inn ekstra kapasitet. Til slutt fikk de leid en maskin fra Privilege Style som kunne gjennomføre flyvningen. Dette flyet hadde avgang fra Oslo Lufthavn 2. februar 2018 kl. 14.00 med ankomst Fuerteventura kl. 18.17. En forsinkelse på totalt 28 t 52 min. Passasjerene ble holdt oppdatert om forsinkelsen via sms. De ble informert om ny avgangstid 2. februar kl. 09.15 i sms kl. 10.39. Klager valgte da å avlyse sin reise til Fuerteventura pga. forsinkelsen og har fått refundert hele det innbetalte beløp på kr. 9.576.

Etter Novairs oppfatning er det ikke grunnlag for å få kompensasjon etter EU-forordning 261/04 når man selv har valgt å kansellere reisen og fått refundert hele det innbetalte beløpet. EU-forordning 261/04 artikkel 7 er skrevet med tanke på reiser som faktisk gjennomføres. Her står det bl.a.: «Avstanden skal beregnes på grunnlag av bestemmelsessted der nektet ombordstigning eller innstilt flygning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid.» Ordlyden bærer med all tydelighet preg av at dette gjelder reiser som gjennomføres. Novairs vurdering er

derfor at så lenge man ikke har reist, har man heller ikke kommet forsinket frem og har ikke rett på erstatning/kompensasjon. Benytter man seg av mulighet til å avlyse reisen og få det innbetalte beløp refundert (i hht. artikkel 8), så mister man muligheten til å få erstatning. Ordlyden i artikkel 7, sett i sammenheng med artikkel 6 og 8, understøtter dette. For å ha rett til erstatning må man reise og komme frem forsinket til reisemålet.

Novair har refundert reisens pris på kr. 9.576.

Novair mener klager ikke har krav på standardkompensasjon etter EU-forordning 261/04.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Novair.

### **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 hun valgte å kansellere reisen og å få reisens pris tilbakebetalt når forsinkelsen ble på nesten 29 timer. Det er opplyst at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil og at det tok lang å få leid inn et subcharter fly.

Når flyvningen blir kansellert og passasjerene overført til en ny flyvning mer enn et døgn senere er det etter nemndas syn 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.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at klageren har krav på kompensasjon etter EU-forordningen for ulempene kanselleringen påførte henne og hennes reisefølge. Klageren har fått sin ferie ødelagt. Dette dekkes ikke ved at hun får tilbakebetalt det hun betalte for ferieturen.

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

Nemndas mindretall, 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. Kunden skal ikke kompenseres dobbelt og 'tjene' på en slik hendelse.

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. Ordlyden i artikkel 7, sett i sammenheng med artikkel 6 og 8, understøtter dette. For å ha rett til erstatning må man reise og komme frem forsinket til reisemålet.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

### **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)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)