

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om at Ving dekker kostnadene for flybilletter fra Oslo Lufthavn til Stavanger på grunn av forsinket ankomst.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

75/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om at Ving dekker kostnadene for flybilletter fra Oslo Lufthavn til Stavanger på grunn av forsinket ankomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge, totalt 4 personer, ble 5 timer og 45 minutter forsinket ved hjemreisen fra Phuket til Oslo Lufthavn den 13.03.15 med Thomas Cook Airlines DK5912. Klager fikk merutgifter på nye billetter fra Oslo Lufthavn til Stavanger. Klager har i ettertid fått dekket de nye billettene fra sitt forsikringsselskap, men hevder at forsikringsselskapet har anbefalt at Ving skal betale de opprinnelige billettene de ikke fikk benyttet pga. forsinkelsen. Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har gitt tilbakemelding på klagers spørsmål: «Flyet vårt fra Phuket var forsinket. Vi rakk derfor ikke flyet fra Oslo til Stavanger. Hvem kan jeg kontakte da jeg vil ha dekket de nye billettene?» Ving har henvist til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2f.V. Utover dette informerer Ving om hvor klager kan hente ut bekreftelse for forsinkelsen på hjemreisen fra Phuket til Oslo på 5 timer og 45 minutter da tilslutnings fly utenfor pakkereisen normalt er en forsikringssak. Ving oppfordrer også til at klager tar kontakt igjen med krav og vedlegg dersom reiseforsikringen ikke dekker kostnader. Ving har ikke hørt mer fra klager.

Klager legger ikke inn et krav om kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/04. En slik kompensasjon er heller ikke berettiget, da forsinkelsen har oppstått som følge av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Ønsker Pakkereisenemnda likevel å behandle saken i henhold til EU-Forordningen, ber Ving nemnda om å komme tilbake til Ving slik at de kan legge frem tekniske dokumentasjon.

Utover saken som er sendt til nemnda, har klager sendt ytterligere en klage til Ving som er besvart av Ving og klager har fått prisavslag.

Ving har ikke tilbudt noe prisavslag for forsinkelsen.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

Klageren har i utgangspunktet kun krevd dekning for flybilletter som han allerede har fått dekket av sitt forsikringsselskap. De samme billettene kan ikke dekkes to ganger gjennom forskjellige erstatningsordninger.

Forsinkelsen var av en slik lengde at klageren kunne ha krevd erstatning etter EU-forordning 261/2004. Det har han ikke gjort. Imidlertid påhviler det arrangør/flyselskap en plikt til å informere flypassasjerene om de rettighetene de har ved forsinkelser på en slik måte at de forstår sine rettigheter.

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.

Arrangøren har i utgangspunktet bedt om å få saken i retur for ytterligere uttalelse hvis den behandles etter EU-forordningens regelverk. Nemnda har funnet dette unødvendig, da samme feil allerede har vært forelagt for Luftfartstilsynet i forbindelse med en annen klagesak. Luftfartstilsynet konkluderte med at den påberopte feil - feil på flyets datasystem - var tilstrekkelig dokumentert, og at tilsynet ikke hadde bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av feilen eller til den fremlagte dokumentasjon.

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 fire betalende passasjerer. Erstatningen blir da 600 euro pr. person, totalt 2.400 euro.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales erstatning med 600 euro pr. person, til sammen 2.400 euro.

Vedtaket er truffet 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.