

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Kram om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 ved forsinkelse.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00449

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Avra Imperial Beach Resort & Spa, Kolimbari, Chania, Kreta i perioden 18.08.2016 - 25.08.2016, totalpris kr. 10 900.

Thomas Cook Airlines DK823 ble totalt 11 timer og 19 timer forsinket ved ankomst Chania, Kreta.

Klager krever en standarderstatning på 400 euro pr. betalende passasjer, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager anfører at de ikke har mottatt informasjon fra reiseoperatør som tilsier at hendelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som fabrikasjonsfeil eller skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved utreisen fra Oslo, Gardermoen til Chania, Kreta, med DK823 den 18.08.2016 ble flyet totalt 11 timer og 19 minutter forsinket ved ankomst Chania.

Da flyet var på vei til Oslo for å hente passasjerene, oppstod det plutselig en sprekk i flyets frontrute, «windshield». Vinduet måtte skiftes før flyet kunne få flytillatelse. Forsinkelsen kunne derfor ikke ha vært unngått, selv om alle rimelige forholdsregler var tatt.

Thomas Cook Airlines anfører at de ikke er forpliktet til å kompensere etter EU-forordningen 261/2004 ved denne forsinkelsen.

Ving har utbetalt en dagsandel til klager, totalt kr. 1 418.

Det vises for øvrig til brev fra Ving/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 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 på dette området har endret seg etter at EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14. Dommen slår fast at tekniske feil i all hovedsak ikke er ekstraordinære omstendigheter som fritar selskapene fra å betale erstatning til passasjerene ved forsinkelser på mer enn tre timer, jfr. avgjørelse i C-257/14 Corina van der Lans – Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV.I dom av 17. september 2015, der det uttales 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 svikt 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 c) 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 også 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. I det foreliggende tilfelle var forsinkelsen på 11 timer og 19 minutter. Det er ikke opplyst noe om hvordan man forholdt seg i forhold til varsling om forsinkelsen og hvor lenge passasjerene oppholdt seg på flyplassen. Nemnda kan derfor vanskelig fastsette et beløp for dette erstatningselementet.

Nemnda anbefaler etter dette at klagerne får utbetalt til sammen 800 euro i erstatning for forsinkelsen. Til fradrag går det som allerede er utbetalt, kr. 1 418.

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt erstatning med 400 euro pr. person, totalt 800 euro. Til fradrag går kr. 1 418, som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Aplo Reiser AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)