

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 ved forsinkelse på flyreisen fra Molde til Gran Canaria 22.02.15.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

147/15PF

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 ved forsinkelse på flyreisen fra Molde til Gran Canaria 22.02.15.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge på totalt 3 personer bestilte 2 2-romsleiligheter på Servatur Green Beach i Arguineguin, Gran Canaria i perioden 22.02.15 - 27.02.15.

Ved av avgang fra Molde/Årø den 20.02.15 ble flyet totalt 9 timer og 4 minutter forsinket pga. teknisk feil.

Passasjerene fikk tilbud om mat og drikke, men ingen matkupong. Det var tomt for mat da klager kom frem til buffeen. Klager fikk heller ikke mat og drikke senere på kvelden/natten mens de ventet på nytt fly.

Klager ble ikke orientert om sine rettigheter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ving har i det vesentlige anført:

Ving har ikke mottatt ytterligere dokumentasjonen fra flyselskapet Air Europa, men deler følgende informasjonen som er registrert hos Ving i anledning forsinkelsen.

Air Europas fly med rute AEA 674 hadde fastsatt avgangstid 20. februar 2015 kl. 15:55. Først kl. 6:46 fikk Ving melding om at flyet ikke har tatt av fra Molde pga. et teknisk problem. Ny informasjon var ventet kl. 18:00. Flyselskapet, Air Europa, som ikke har base i Molde, arbeidet med å skaffe en mekaniker fra et annet flyselskap da de ikke har tilgang til egen tekniker i Molde.

Kl. 18:00 ble det klart at det ikke var mulig å skaffe teknisk kompetanse i Molde og at flyselskapet derfor ville sende et nytt fly fra Madrid. Matkuponger ble delt ut og disse kunne benyttes på en buffet bestående av lettere varm mat som f.eks. pizza.

Følgende sms ble sendt ut til passasjerene:

«Ditt fly fra Molde til Las Palmas AEA 674 i dag 20/2 er forsinket pga. teknisk feil. Ny avgangstid er 01:30 (21/2) Matkuponger vil bli tildelt i gaten 18:30. Vi beklager forsinkelsen».

Kl. 03:00 ble flyet ytterligere forsinket som følge av problemer med catering på Molde flyplass. Forsinkelsen ble på 9 timer og 4 minutter.

Ving har refundert en dagsandel av reisens pris og en kompensasjon på kr 250 per person.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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).

EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14 den 17. september 2015 - Corina van der Lans - KLM. I dommen 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.

I den foreliggende sak er det ingen uenighet om at forsinkelsen var på 9 timer og 4 minutter, og at forsinkelsen skyldtes et ikke nærmere opplyst teknisk problem

Teknisk feil vil, 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 i dette tilfellet. Klagerens reisefølge besto av tre betalende passasjerer.

Arrangøren har et omsorgsansvar for passasjerene i den tiden forsinkelsen varer. Det er motstridende opplysninger om hva som ble tilbudt passasjerene i ventetiden. Klageren hevder at hun ikke fikk forpleining, mens arrangøren hevder det motsatte. Arrangøren har videre opplyst at det ble tilbakebetalt en dagsandel for en tapt feriedag samt en kompensasjon på kr 250 pr. person. Nemnda legger til grunn at kompensasjonen er gitt

på grunn av manglende forpleining i ventetiden, og finner etter omstendighetene dette tilfredsstillende.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt erstatning i medhold av EU-forordningen for tre personer, til sammen 1.200 euro.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY Norway 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.*