

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ifølge EU forordning 261/2004, samt å få dekket taxiutgiftene ved hjemkomst.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

121/15PF

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning ifølge EU forordning 261/2004, samt å få dekket taxiutgiftene ved hjemkomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med innkvartering i en 2-romsleilighet på Plaza Palmeras i Puerto Del Carmen, Lanzarote i perioden 09.02.15 - 23.02.15.

Ved hjemreisen den 23.02.15 ble Norwegians rute DY1829 forsinket 3 timer og 30 minutter fra Lanzarote til Oslo Lufthavn, Gardermoen.

Klager påpeker også at Norwegians fly med rute DY1828 var forsinket under en time ved utreisen fordi flyet måtte bytte et hjul etter boarding.

Ved innsjekking på Plaza Palmeras Hotel fikk de ingen informasjon om lokal reiseleder. Dagen før hjemreisen henvendte de seg i resepsjonen for å få vite om tidspunktet for utsjekking. De fikk da et A4 ark med «velkommen til Lanzarote» og navn og telefonnummer til lokal reiseleder.

Ved forsinkelsen på hjemreisen fikk de ingen sms med informasjon, noe de andre reisende på samme fly mottok. Klager hadde oppgitt mobilnummeret for å få oppgitt reiseinformasjon på sms i løpet av ferien.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solia har i det vesentlige anført:

Solia har ikke kommentert saken ovenfor klager.

Ovenfor Pakkereisenemnda har Solia beklaget at de ikke har svart klager. Årsaken er at vedkommende som behandler Solias saker har sluttet.

Solia fikk tilsendt saken på nytt, men har per 19. november 2015 ikke besvart klagen.

Det vises for øvrig til brev fra Solia.

Nemnda bemerker:

Arrangøren har ikke behandlet saken. Nemnda legger klagerens fremstilling til grunn. Forsinkelsen ble totalt på 3 timer og 30 minutter på Norwegians flyvning DY 1829 fra Lanzarote til Oslo den 23. februar 2015.

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 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.

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 c) til 400 euro pr. person da flyvningen foregikk innen EU. Klagerens reisefølge besto av to betalende passasjerer. Erstatningen blir da 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

Klageren har også krevd dekning for drosjeutgifter fra Oslo bussterminal til bopel. Standarderstatning skal trekkes fra annen erstatning, jfr. EU-forordningens artikkel 12. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt standarderstatning i medhold av EU-forordningen for to personer, totalt 800 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.