

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på flyreisen til Italia og dermed forsinket ankomst til cruiseavgang.

### Dato

08.10.2014

### Saksnummer

107/14PF

### Tjenesteyter

MSC Cruises Scandinavia

### Saken gjelder:

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på flyreisen til Italia og dermed forsinket ankomst til cruiseavgang.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle på et cruise i Middelhavet med avreise fra Civitavecchia i Italia. Flyreisen skulle gå fra Oslo via Wien til Roma. I Wien ble flyreisen til Roma kansellert og klagerne ble sittende på flyplassen hele dagen. De fikk en voucher på 12 euro til mat. Dette holdt ikke engang til et varmt måltid. Ut på kvelden fikk de fly til Milano der de overnattet på et hotell ved flyplassen. De fikk ikke tilbud om noe mat på hotellet. Neste dag tok de buss til Genova hvor cruiseskipet nå var ankommet.

Klagerne kom om bord ett døgn forsinket.

Klager har sendt klage til MSC cruises som de hadde kjøpt fly- og cruisepakken fra.

Klagebehandlingen tok svært lang tid og først etter 6 måneder fikk de et tilbud om erstatning tilsvarende 1/7 av reisens pris, kr 2.234 for to personer.

Klager har ikke akseptert dette tilbudet.

De krever erstatning for forsinkelsen og viser til EU-forordning 261/2004.

I tillegg krever de erstatning for ikke å ha blitt tilbudt tilstrekkelig med mat og drikke i ventetiden, erstatning for at de gikk glipp av en middag med vin om bord i cruiseskipet og for at de ikke fikk tid til å se Genova fordi de ankom sent.

### MSC Cruises har i det vesentlige anført:

MSC Cruises beklager den lange saksbehandlingstiden som dessverre skyldtes implementeringen av nytt back office system.

Flyselskapet er den direkte årsaken til forsinkelsen og de tilbød kunden en voucher på 12 euro. Kunden har via sitt reisebyrå krevd 1/7 av pakkeprisen og det er imøtekommet. MSC Cruises har aldri blitt presentert for et krav om refundering av måltider. Korrespondansen har i all hovedsak foregått mellom Ticket, som er kundens reisebyrå, og MSC Cruises.

Klagerne har fått sitt krav om erstatning innvilget ved at MSC Cruises har tilbudt en utbetaling på kr 2.234, som tilsvarer 1/7 av pakkeprisen for to personer.

### **Nemnda bemerker:**

Klagerne bestilte cruise med MSC Cruises. Avtalen omfattet transport Oslo/Wien/Roma. Flyet fra Oslo gikk kl. 06.40 og ankom Wien kl. 09.10.

Flyet klagerne skulle ha reist med fra Wien til Roma, med rutetid kl. 12.45, ble kansellert. Det er ikke opplyst hva grunnen til dette var. Først kl. 21.00 fikk klagerne billetter til et fly som gikk til Milano. Etter hotellovernatting og buss til Genova kom de ombord, ca 33 timer forsinket. På flyplassen i Wien fikk de en voucher på 12 euro til dekning av mat frem til ny flyavgang.

En flypassasjer har etter Art.7 i EU-forordning 261/2004 rett til erstatning ved en flyforsinkelse hvis vedkommende kommer frem til bestemmelsesstedet mer en tre timer forsinket. Rett til erstatning gjelder ikke dersom flyselskapet/turarrangør kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet» - Art.5 nr.3. Det er flyselskapet som etter dette må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter, og bestemmelsen tolkes strengt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret når en avgang blir kansellert.

I det foreliggende tilfelle er det overhodet ikke gitt noen opplysninger om årsaken til kanselleringen. Om det er en teknisk årsak eller om kanselleringen skyldes andre omstendigheter vites derfor ikke. Flyselskapet har da uansett ikke oppfylt sin bevisbyrde. Nemnda må etter dette legge til grunn at det ikke foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som forordningen krever for at flyselskapet kan fritas for ansvar. Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet kanselleringen av flyreisen fra Wien til Roma, noe som medførte at klagerne gikk glipp av et døgn om bord i cruiseskipet og gikk glipp av muligheten til å se seg om i Genova fordi de forståelig nok var slitne etter ca. 33 timers ekstra reisetid. Klagerne har etter dette krav på erstatning etter EU-forordning nr. 261/2004 av 11. februar 2004, artikkel 6 nr. 1b), jfr. artikkel 7 nr. 1b) med 400 euro pr. person. Denne erstatningen er ment å dekke det tap forsinkelsen har påført klagerne, slik som tapte måltider ombord etc.

Klagerne fikk kun en voucher på 12 euro til dekning av utgifter til mat.

Forsinkelsen var på mer enn 8 timer. Det legges da til grunn at opprinnelig avgangstid var kl. 12.45. Den utgiftsdekning som ble gitt står da etter nemndas syn ikke i forhold til forsinkelsens lengde. Nemnda finner etter omstendighetene at klagerne bør ha krav på kr 400,- til dekning av forpleiningsutgifter, jfr. forordningens artikkel 9.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis erstatning med 400 euro pr. person for forsinkelsen og at de i tillegg til voucheren på 12 euro blir erstattet kr 400 pr. person til dekning av utgifter til mat og drikke.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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.*