

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning og kompensasjon grunnet kansellert fly.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03381

Tjenesteytere

STS Alperaiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotel Salzburger Hof, Bad Gastein i perioden 21.07.2018 - 28.07.2018. Totalpris kr. 26.060.

Rett etter at klager var gjennom sikkerhetskontrollen i München fikk han en SMS om at deres flyvning LH2454 fra München til Oslo 28.07.2018 kl. 16:00 var kansellert. Alperaiser ba klager henvende seg til Lufthansa. Alperaiser hadde booket dem på flyet hos Lufthansa som en gruppe, sammen med 45 andre gjester. Klager kunne derfor ikke gå på Lufthansas nettsider for å booke om. Det var meldt om syv timers ventetid ved Lufthansas skranke for manuell hjelp. Det lang kø og klager kom ikke frem før flyplassen stengte kl. 23.00. Til slutt valgte klager å gå ut av innsjekket område. Der traff han tilfeldigvis på en finsk representant fra Alperaiser som skulle ta imot en finsk gruppe som ikke kom. Hun sto i VIP-kø til Lufthansa. Hva som ble sagt mellom henne og Lufthansa vet ikke klager, men hun opplyste at Lufthansa tidligst kunne få klager hjem onsdag 01.08.2018. Alperaisers finske representant ba klager om komme seg hjem på egen hånd. Det er ikke riktig at klager ikke fulgte Alperaisers anbefaling.

Klager tok tog fra flyplassen til hoved jernbanestasjonen i München hvor de overnattet på en benk. Søndag 29.07.2018 tok de tog til Hamburg, videre til København og overnatting på hotell der. Mandag tok fly til Gardermoen og ankom to dager forsinket.

Etter hjemkomst tok klager kontakt med STS Alperaiser, men de ba klager ta direkte kontakt med Lufthansa for å få refundert sine utgifter. Etter en tid ba Alperaiser om fullmakt fra klager for å ta saken opp med Lufthansa. Klager har fått dekket sine utgifter av Alperaiser.

Klager krever erstatning for kansellert fly med 250 euro per person, totalt 500 euro og kr. 3.000 per person, totalt kr. 6.000 fordi de kom to dager forsinket hjem, Alpereisers mangelfulle service og fordi bagasjen ble forsinket. Den ene kofferten ankom 02.08.2018 og den andre 04.08.2018. Dette var ekstra ubeleilig ettersom klager skulle videre på hytteferie i Norge.

Det vises for øvrig til korrespondanse med klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 28. juli 2018 ble terminal 2 på München flyplass stengt grunnet ekstraordinære omstendigheter, hvilket medførte at 200 flyvninger ble innstilt den dagen. Dette gjaldt også klagers flyvning LH2454.

Etter at STS Alpereiser ble informert om hendelsen, kontaktet de kundene og anbefalte dem å gå til Lufthansas servicedisk for å få ombooket billettene da STS Alpereiser ikke hadde tillatelse til å booke om ruteflybillettene. Klager fulgte ikke deres råd og tok seg hjem på egen hånd. STS hadde også en reiseleder på plass som stod i kø ved Lufthansas servicedisk for å hjelpe deres kunder.

Lufthansa besluttet å ikke erstatte de reisendes merutgifter. Derimot har STS Alpereiser tatt ansvar for sine kunder og den 19. 09. 2018 skal kr. 14.490 ha blitt overført til klagers konto.

Når det gjelder ytterligere erstatning/kompensasjon har STS Alpereiser bedt klager om å ta direkte kontakt med Lufthansa.

Det vises for øvrig til korrespondanse med STS Alpereiser.

Nemnda bemerker

Klagerne, som hadde vært på en ukes ferie i Østerrike, opplevde at Lufthansa-flyet de skulle ha returnert med til Norge ble kansellert etter at de hadde gått igjennom sikkerhetskontrollen i München. Etter klagerens syn var det liten hjelp å få fra arrangøren, som hadde booket flybillettene som en gruppereise, hvilket vanskeliggjorde individuell ombooking. Klagerne reiste på egen hånd til Oslo med tog og fly og kom to døgn forsinket til Norge. De har i ettertid fått dekket sine direkte utgifter med kr. 14.490. De krever i tillegg kompensasjon etter EU-forordningen og erstatning for tort og svie.

Arrangøren har ikke tatt standpunkt til kravet, men har fremholdt at dette er et forhold mellom Lufthansa og klagerne og at kravet er arrangøren uvedkommende.

Nemnda er ikke enige i det. Det er arrangøren som er klagerens kontraktspartner og som svarer for feil begått av underleverandører. Etter pakkereiseloven, slik den lød for reiser som ble bestilt før 1. juli 2018, skal kravet rettes mot Alpereiser, som eventuelt er henvist til å søke regress hos Lufthansa.

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 nr. 3. 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.

Klagerne i vår sak kom to døgn forsinket til Oslo.

Hva som forårsaket forsinkelsen er det ikke gitt noen opplysninger om. Det er flyselskapet som har bevisbyrden (må godtgjøre) at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Så vidt nemnda kan forstå ble det ikke gitt noen opplysninger ut over at flyvningen var kansellert. Det ble heller ikke opplyst om alternative transportmåter og det ble ikke tilbudt assistanse. Nemnda må etter dette konstatere at flyselskapet ikke overholdt de pliktene de har i forhold til passasjerene. Klagerne har da etter nemndas syn krav på standarderstatning på 250 euro pr. passasjer.

Forsinkelsen på hjemreisen var etter det som er opplyst to døgn. Forsinkelse av en slik lengde gir også rett til prisavslag etter pakkereiseloven § 6-4, jfr. pakkereisevilkårene avsnitt 8.2 f) V, anvendt analogisk ved hjemreise fordi en reise med en slik forsinket hjemkomst anses for å lide av en mangel. I denne saken ville det ha vært aktuelt å anbefale et prisavslag på kr. 1.000 per reisende.

Pakkereisevilkårene avsnitt 8.2 e) har imidlertid en strengere samordningsregel enn EU-forordningens artikkel 12. Bestemmelsen angir at der passasjerene får utbetalt kompensasjonsbeløp i henhold til EU-reglene, enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i et eventuelt prisavslag eller erstatning. Ytterligere prisavslag eller erstatning i medhold av pakkereisevilkårene fordrer da at beløpet vil overstige 250 euro pr. passasjer.

Det følger av pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd at selv om den reisende ikke har hatt økonomisk tap, kan han tilkjennes en ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og sive såfremt mangelen ved reisen har voldt ham «vesentlig ulempe». Etter nemndas syn må det ha vært en vesentlig ulempe å ta seg hjem fra München via København med tog, overnatte i ventehallen på en togstasjon og deretter fortsette hjemreisen med fly på strekningen København/Gardermoen.

Manglende hjelp fra arrangøren gjorde ikke reisen enklere.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter dette at det utbetales en ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og svie på kr. 2.000 per reisende.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, oppfatter rettstilstanden slik at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold, og mener at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfelle.

Avgjørelsen er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales en kompensasjon på 250 euro pr. person og at det utbetales en ikke-økonomisk kompensasjon på kr. 2.000 per reisende.

Avgjørelsen er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)