

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag eller standardkompensasjon ved forsinkelse og klagefrist ovenfor flyselskapet.

### Dato

20.01.2021

### Saksnummer

2020-00858

### Tjenesteytere

Sunclass Airlines

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 27.11.2019 - 11.12.2019. Totalpris 26 250 kroner.

Ved hjemreisen fra Gran Canaria til Oslo/Gardermoen den 11.12.2019 ble Sunclass Airlines flyvning DK 1567 forsinket 4 timer og 36 minutter grunnet tekniske problemer.

Etter hjemkomst har klager kontaktet Ving og ikke Sunclass Airlines.

Klager skriver at det er riktig at Ving ikke avviste deres krav, men henviste de til å ta kontakt med flyselskapet direkte. Det virket tungvint, da klager måtte sende inn all informasjonen på nytt. Ving nevner i sitt tilsvaret at de henviste til et enkelt skjema, men klager oppfattet det ikke som enkelt. For klager virket det unødige komplisert, da Ving selv hadde all relevant informasjon og kunne ordnet dette raskt og effektivt. Klager er av den oppfatning at Ving ikke ønsker at det skal være enkelt å få kompensasjon for forsinkelser, og at de derfor henviste klager videre slik at klager ikke skulle orke å føre saken videre.

På flyplassen fikk klager utlevert noen papirer, men hva de handlet om er uklart for klager da han ikke forstår engelsk. Det skjemaet som Ving viser til, var også på engelsk.

Klages krav: 6 000 kroner eller kompensasjon etter EUs regelverk.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever utbetaling av standardkompensasjon etter EUs Rådsforordning 261/2004 for forsinket hjemreise på 4 timer og 36 minutter.

Klager sendte sin henvendelse første gang til Ving 12.12.2019. Ving besvarte klagen 16.12.2019.

Klager kom tilbake til Ving og etterlyser svar den 04.03.2020. Ving forklarte at svar var sendt den 16.12.2019 og sendte svaret på nytt.

Klager kom tilbake den 10.03.2020 og er ikke fornøyd. Ving forklarer detaljert til klager hvordan han skal fremme krav via link til Sunclass Airlines den 10.03.2020.

Klager kom tilbake til Ving og stiller seg spørrende til dette 10.03.2020. Ving forklarer på nytt til klager 12.03.2020.

Ving anfører at klager velger bort å rette kravet sitt via eget skjema for dette til Sunclass Airlines som anbefalt av Ving.

Ving viser til Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 8.4. <https://www.ving.no/pakkereiser-reisevilkar/om-mangler>

Kundens rett til prisavslag eller erstatning begrenser ikke kundens rettigheter etter annen transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning etter pakkereiseloven og erstatning etter annen transportrettslig lovgivning skal gå til fradrag i hverandre, slik at kunden ikke gis for høy kompensasjon. Kunden kan rette sitt krav på prisavslag eller erstatning til arrangøren av pakkereisen. Eventuelle krav mot transportøren (f.eks. flyselskapet) etter annen transportrettslig lovgivning (herunder standardkompensasjon etter EU-forordningen om flypassasjerers rettigheter) må rettes mot transportøren.

I Vings første svar til klager har klager mottatt link til informasjon om rettigheter ved forsinkelse. Videre har Ving i saksbehandlingen henvist klager til at krav om kompensasjon skal rettes til transportør, som i dette tilfellet er Sunclass Airlines, samt informert om hvordan dette skal gjøres ved å oppgi link til et enkelt skjema som skal fylles ut.

Ving stiller seg undrende til at hvorfor klager ikke har ønsket å benytte sin rettighet og mulighet til å gjøre dette da de har opplyst om at forsinkelsen kan gi rett til utbetaling av standardkompensasjonen.

Ving har ikke avslått eller behandlet saken i henhold til krav om kompensasjon etter EU261.

Ving skriver videre: "Ving ønsker som det er anbefalt klager å gjøre at saken får bli behandlet hos Sunclass Airlines."

Saken ble, etter godkjenning fra klager, sendt videre til Sunclass Airlines den 19. juni 2020.

Av forsinkelsesbekreftelsen fra Sunclass Airlines fremgår det at forsinkelsen skyldtes en indikasjonsfeil i en kontroll boks på planlagt fly.

Sunclass Airlines anfører at Ving svarte klager den 16.12.2019 og sendte med en lenke som gjaldt passasjerenes rettigheter i forbindelse med en forsinkelse. Ving ba klager om å ta direkte kontakt med Sunclass Airlines og har også sendt klager lenken til Sunclass Airlines. Til tross for dette, har klager ikke kontaktet Sunclass Airlines.

Sunclass Airlines anfører at Ving ikke behandler saker som gjelder EU 261/2004. Ved en forsinkelse på 3 timer eller mer, så skal klager ta direkte kontakt med flyselskapet når de søker om kompensasjon etter EU 261/2004. Dette har Ving informert klager om og gitt han korrekt informasjon om at han må kontakte Sunclass Airlines direkte.

Klager tok ikke kontakt med Sunclass Airlines som anser at klager dermed har mistet retten til en eventuell kompensasjon etter EU 261/2004. Sunclass Airlines mottok først klagers krav fra Pakkereisenemnda den 19 juni 2020, over 6 måneder etter forsinkelsen.

Sunclass Airlines viser til Lagmannsrettens dom (LE-2018-175032) av 11. september 2019 hvor det fremgår at krav må fremsettes innen 2 måneder etter en flyforsinkelse for at det skal foreligge grunnlag for kompensasjon.

I og med at klager har stilt kravet til Sunclass Airlines mer enn 2 måneder etter flyforsinkelsen, anser flyselskapet at han har klaget for sent i forhold til en eventuell kompensasjon jfr. EU 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS og Sunclass Airlines.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 27.11.2019 - 11.12.2019. Totalpris 26 250 kroner.

Ved hjemreisen fra Gran Canaria til Oslo/Gardermoen den 11.12.2019 ble Sunclass Airlines flyvning DK 1567 forsinket 4 timer og 36 minutter grunnet tekniske problemer. Klager krever utbetaling av standardkompensasjon etter EUs Rådsforordning 261/2004 for forsinket hjemreise på 4 timer og 36 minutter.

Ved en forsinkelse på 3 timer eller mer, så skal klager ta direkte kontakt med flyselskapet når de søker om kompensasjon etter EU 261/2004. Dette har Ving informert klager om og gitt han korrekt informasjon om at han må kontakte Sunclass Airlines, som var transportøren, direkte.

Sunclass Airlines mottok først klagers krav fra Pakkereisenemnda den 19 juni 2020, over 6 måneder etter forsinkelsen. Kravet fra klager må fremsettes innen rimelig tid hvis ikke kan klager miste retten til en kompensasjon etter EU 261/2004. Selv om Sunclass Airlines først mottok klagers krav den 19. juni 2019, dvs. 6 mnd. etter reisen, viste klager initiativ ved at han fremsatte sitt krav overfor Ving allerede dagen etter ankomst. Dette fordi han mente at det var naturlig og riktig ettersom han hadde kjøpt turen av Ving.

Pakkereisenemnda viser til dom fra Høyesterett HR-2020-2401-A hvor det fremkommer at det ikke var grunnlag for å oppstille en reklamasjonsplikt på ulovfestet grunnlag ved krav om standarderstatning ved forsinket flyreise. Etter nemndas vurdering har klager fremsatt sitt krav ovenfor Sunclass Airlines rettidig, hvilket innebærer at transportøren må ta stilling til størrelsen på kravet.

For øvrig henviser nemnda til avsnitt 62 i ovennevnte dom hvor det fremgår følgende: "Jeg nevner avslutningsvis at en mulighet for flyselskapene er å være mer aktive med å gi informasjon til passasjerene. De kunne for eksempel sende elektronisk beskjed til passasjerer som må antas å være berettiget til standarderstatning, med en enkel beskjed om at de kan ha et krav og en lenke til et nettsted der krav kan meldes. Dette ville trolig ha medført at de fleste krav ble fremsatt innen kort tid."

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

## **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)  
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)  
Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)