

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

97/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans samboer skulle reise hjem fra Gran Canaria til Stavanger den 2. april 2013 med Norwegians rute DY5234. Hjemreisen ble forsinket med ca. 13 timer på grunn av teknisk feil med flyet. Mens de var på flyplassen fikk de utlevert matkuponger på til sammen 64 euro fordelt på flere kuponger. Klager finner dette akseptabelt i forhold til retten til forpleining i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1a, men krever standarderstatning på 600 euro pr. person for forsinkelsen, jf. forordningens artikkel 7.

Forsinkelsen på 13 timer skyldtes en teknisk feil med flyet som normalt ikke bør anses for å være ekstraordinære omstendigheter som fritar flyselskapet fra å utbetale erstatning. Klager viser til at bevisbyrden ligger hos reisearrangøren og flyselskapet og har derfor bedt om fremlegging av objektiv dokumentasjon for dette.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Solfaktor har innhentet svar og teknisk dokumentasjon fra flyselskapet Norwegian og viser til dette.

Norwegians rute DY5234 fra Las Palmas til Stavanger den 2. april 2013 ble dessverre forsinket med 12 timer og 39 minutter som en følge av et uforutsett teknisk problem med en strømveksler. Norwegian følger alle vedlikeholdsprogrammer pålagt av Luftfartstilsynet, samt av flyprodusenten.

Flyselskapet har også egne vedlikeholdsrutiner i tillegg til disse. Norwegian vurderer det derfor slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor deres kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstra utgifter.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. På bakgrunn av dette kan dessverre verken Norwegian eller Solfaktor imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

I henhold til pakkereiselovgivningen gir ikke forsinkelse på hjemreisen rett til like mye i erstatning som ved en forsinkelse på utreisen. Solfaktor har tilbudt klager kr 300 pr. person, totalt kr 600, som kompensasjon for forsinkelsen på hjemreisen.

Nemnda bemerker:

Den rett til erstatning flypassasjerer har etter Art.7 i EU-forordning 261/2004 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. Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at også når det gjelder tekniske feil, er det flyselskapet som må godtgjøre at slike feil er «ekstraordinære omstendigheter» i forordningens forstand. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret også ved tekniske feil.

At flyselskapet har utført normalt obligatorisk vedlikeholdsprogram og feilen oppstår plutselig eller oppdages plutselig før avgang, betyr ikke uten videre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som forordningen krever for å bli fritatt for ansvar.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfeller er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen er truffet.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes en feil på en omformer for strøm, og i følge flyselskapet er dette en feil som det ikke er lovlig å fly med. Luftfartstilsynet har sett på saken, og har funnet feilen tilstrekkelig dokumentert. Tilsynet har ingen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av feilen eller til den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda finner i etter dette at flyselskapet ikke hadde mulighet til å forhindre feilen. Det legges til grunn at feilen oppsto til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen. Forsinkelsen oppsto fordi feilen måtte utbedres før flyet kunne ta av. Flyselskapet har i dette tilfellet ingen forpliktelse til å utbetale kompensasjon.

Nemnda har merket seg at det er utbetalt 64 euro pr. person til dekning av forpleiningsutgifter.

En forsinkelse på 12 timer og 39 minutter utgjør imidlertid et avvik fra det avtalte. Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til endringen. Nemnda har i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i

alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. Det vises blant annet til nemndsavgjørelser 179/10P og 25/11P. En forsinkelse på 12 timer og 39 minutter er etter nemndas syn så lang at den er å regne som en mangel. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på kr 800 pr. person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 800 pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.