

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

258/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kreta den 28. september 2013 kl. 17:55 med Novair, rute nr. NVR253. Klager viser til Apollos hjemmesider der det står at man har krav på kompensasjon dersom forsinkelsen er over 8 timer for reiser mellom 5 og 8 døgn. Klagers reise var på 8 døgn og forsinkelsen på 11 timer og 1 minutt.

Klager krever kompensasjon for forsinkelsen.

Apollo har i det vesentlige anført:

Under flyturen før flyet ankom Oslo, det vil si på flyvningen fra Santorini til Oslo om formiddagen den 28. september, mottok de en indikering på en motor som måtte kontrolleres. Ved kontrollen ble det oppdaget en feil som måtte repareres før flyet kunne fortsette på neste rotasjon, altså flyvningen fra Oslo til Kreta samme kveld. Novairs tekniske avdeling fikk sendt reservedeler til Oslo Lufthavn Gardermoen. Disse ankom om kvelden og reparasjonsarbeidet kunne starte.

Den tekniske feilen kalles for «bleed fault». Det tok dessverre lang tid å reparere feilen, og det ble derfor leid inn et fly fra Euro Atlantic. Alle passasjerer fikk tilbud om måltider og innkvartering på hotell i ventetiden. Flyavgangen ble kl. 05.19 den 29. september.

Forsinkelsen på flyvningen til Kreta ble 11 timer og 1 minutt. Apollo viser til rapport fra Novairs tekniske avdeling.

Feilen var ikke noe som kunne vært forutsett eller tatt forholdsregler for.

Apollos oppfatning er derfor at det ikke er grunnlag for erstatning eller refusjon av utgifter etter EU-forordning 261/2004 eller Alminnelig vilkår for pakkereiser pkt. 8.2.

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.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes at det oppsto feil på en VBV Actuator (Bleed Valve master actuator). Dette er en feil som må rettes før flyet kan ta av, fordi feilen blant annet fører til høyere drivstoff-forbruk.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. Etter dette legger nemnda til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forsinket avgang til Kreta. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Imidlertid utgjør en forsinkelse på så vidt over 11 timer en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand uten hensyn til forsinkelsens årsak når reisens varighet er mellom 5 - 8 døgn, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. En slik mangel gir grunnlag for prisavslag. Arrangøren har i tillegg et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at de to passasjerene klagen gjelder fikk tilbud om måltider og innkvartering på hotell.

Nemnda finner at passasjerene i tillegg til å bli tatt hånd om på flyplassen, har krav på prisavslag på grunn av forsinkelsen. De mistet i realiteten en dag på reisemålet.

I stedet for å komme frem ca. kl. 23.00, landet de først ca. kl. 10.00 neste morgen. Den første dagen er da i praksis ødelagt.

Nemnda anbefaler at klagerne får tilbakebetalt en dagsandel, hvilket utgjør kr 2.520.

Vedtak:

Klagenemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag tilsvarende en dagsandel, hvilket utgjør kr 2.520.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine J. Tang, Detur Norway AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.