

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinkelse på hjemreisen.

### Dato

30.07.2015

### Saksnummer

84/14PF

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning som følge av forsinkelse på hjemreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Aqaba via Stockholm Arlanda til Oslo den 08.02.14 med SAS' rute SK7400 kl. 16.40.

De fikk imidlertid en sms kl. 11.45 om at flyet skulle være ca. 3,5 timer forsinket. Forsinkelsen skyldtes en teknisk feil i følge Apollos reiseleder som var på bussen.

Klager tok så kontakt med reiselederen for å høre hva deres rettigheter var og da fikk de tilbakemelding om at en brus var det de hadde krav på. Klager har i ettertid fått utgiften til lunsj i ventetiden refundert.

Forsinkelsen ble mer enn 3,5 timer som først anslått. Avgang fra Aqaba flyplass var ca. kl. 21.00 og de landet på Gardemoen kl. 03.16 grunnet tekniske problemer igjen, denne gangen før avgang fra Arlanda. Forsinkelsen ble på 4 timer og 45 minutter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og utgiften til ett døgn ekstra parkering på Gardermoen refundert.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo har innhentet teknisk logg og rapport fra SAS og viser til denne.

Forsinkelsen på klagers fly skyldtes problemer som oppsto på flyvningen fra Oslo via Stockholm Arlanda ned til Aqaba med SK 7399, og medførte dermed en følgeforsinkelse på klagers fly, SK7400.

Ved ankomst Arlanda ble det oppdaget en skade på SK7399 - en liten bulk på høyre stabilisator. Som SAS skriver, kan dette skyldes ulike årsaker. Ved sjekk av flyet før avgang fra Oslo Lufthavn ble det ikke oppdaget noen skade på stabilisatoren, og dette må derfor ha skjedd mellom sjekk på Oslo Lufthavn og ankomst Arlanda, altså en uforutsett hendelse. Det

ble besluttet å bytte ut flyet og da det ikke var tilgjengelig fly av samme størrelse, ble det noe ventetid før avgang til Aqaba.

Dette førte også til følgeforsinkelse på SK7400 Aqaba-Arlanda-Oslo.

I tillegg måtte klagers fly, ved avgang fra Arlanda til Oslo, returnere til gate på grunn av tekniske årsaker. Etter at tekniker var tilkalt, kunne flyet fortsette til Oslo Lufthavn.

Total forsinkelse på hjemreisen ble 4 timer 52 minutter. Apollo og SAS er av den oppfatning at forsinkelsen skyldes utforutsette hendelser som ikke var mulig å ta høyde for på forhånd. I følge rapporten fra SAS ble det delt ut matkuponer til alle gjester, men klager mener at de ikke har fått dette. Apollo har derfor valgt å refundere utgiftene til lunsj med kr 274 slik det fremgår i mailkorrespondansen med klager.

Utover dette kan Apollo ikke finne at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon eller erstatning etter EU-forordningen.

### **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 tilfellet har flyselskapet opplyst at det ble oppdaget en skade på det flyet som skulle hente passasjerer i Aqaba da flyet sto på Arlanda.

Skaden besto i bulk i en stabilisator som ikke var til stede da flyet ble sjekket før avgang i Oslo. Skaden kan ha oppstått f.eks. ved sammenstøt med en fugl i luften. Det ble besluttet å bytte fly, og forsinkelsen ble på til sammen 4 timer og 52 minutter inkludert en forsinkelse på Arlanda på hjemturen.

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. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelsen var som nevnt over på 4 timer og 52 minutter og er da heller ikke av en varighet som er å betrakte som en mangel i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V.

Nemnda har merket seg at klageren har fått dekket lunsj etter innsendt kvittering. Når det gjelder ekstraavgifter til parkering på Gardermoen må klageren eventuelt forsøke å få dette dekket av sitt forsikringsselskap.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*