

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse på utreisen til Parga, samt mangler ved hotellrommet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

259/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for forsinkelse på utreisen til Parga, samt mangler ved hotellrommet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo Lufthavn til Preveza den 01.09.14 med Novairs rute NVR325 kl. 08.15. På flyplassen fikk de plutselig beskjed på sms om at avgangen ville bli 6 timer forsinket uten noe mer informasjon. Dette må Apollo ha visst om og kunne varslet dem tidligere. De kunne da ha beholdt hotellrommet de hadde hatt på Gardermoen noe lengre i stedet for å tilbringe mange timer på flyplassen. Det ble flyavgang kl. 14.00 og flyturen gikk greit - de fikk jo brød og vann. Muligheten for å handle taxfree gikk bort.

Leiligheten de hadde på hotell Magdas i Parga by stinket av mugg. Vann trengte opp av flisene på badet. Klagerne gjorde vaskepersonalet oppmerksom på problemet, men ingenting ble gjort.

Klagerne finner behandlingen av dem som reisende kritikkverdig og krever erstatning for ovenstående forhold.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo viser til redegjørelse og teknisk logg fra flyselskapet Novair.

Forsinkelsen var en følgeforsinkelse i forbindelse med et uhell med NVR235 Oslo-Chania 31.08.14. Ved avgang eksploderte dekket på et av landingshjulene, noe som førte til at flyet måtte sirkulere over Østlandet for å bruke opp drivstoff før det gjennomførte en kontrollert, og vellykket, sikkerhetslanding på Oslo Lufthavn kl. 21.25.

Denne hendelsen førte til forsinkelser både for passasjerenesom skulle til Chania og for følgende flyvninger som skulle ha vært gjennomført med samme maskin. Så snart maskinen hadde landet på Oslo Lufthavn ble det gjort en grundig vurdering av hvorvidt maskinen kunne brukes. Det ble tatt avgjørelse om at hjulet skulle skiftes og at skader på vingen måtte utbedres. I løpet av natten ble det klart at maskinen ikke kunne benyttes verken til Chania

eller til påfølgende flyvninger i uken som fulgte. Novair satte straks i gang arbeidet med å leie inn andre fly, noe som dessverre alltid tar tid og som derfor kan føre til forsinkelser.

For klagernes flyvning fra Oslo til Preveza ble det kl. 06.20 besluttet å leie inn et fly fra Hi Fly. Denne maskinen gikk fra Oslo Lufthavn kl. 13.41. Total forsinkelse ved ankomst Preveza ble 5 timer og 15 minutter. Passasjerene ble varslet pr. sms kl. 08.56 mandag 01.09.14 og det ble utdelt matkuponger pålydende kr 150 pr. person.

Både Apollo og Novair er av den oppfatning at denne forsinkelsen ble årsaket av en hendelse som var helt uforutsett og utenfor deres kontroll. Det er derfor ikke grunnlag for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Når det gjelder klagernes påstand om mangler ved leiligheten på hotell Magdas, så har ikke Apollo blitt varslet om dette. Reiselederne på reisemålet var tilgjengelige 24 timer i døgnet på servicetelefonen, på servicekontoret som ligger i gangavstand fra Magdas og også på hotelltreff. Apollo fikk derfor ikke mulighet til å undersøke saken og gjøre eventuelle tiltak. Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon for disse problemene all den tid de ikke fikk beskjed fra klagerne under deres to ukers opphold på Magdas.

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 forsinkelsen er en følgeforsinkelse fordi et dekk eksploderte ved take-off på en tidligere avgang. Flyet ble skadet og måtte tas ut av drift. Det ble følgelig leid inn andre fly, og i det foreliggende tilfellet ble følgeforsinkelsen på 5 timer og 15 minutter.

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 forskyvninger i flyprogrammet slik at forsinkelser rammet passasjerer på flere flyvninger som skulle ha vært foretatt med det havarerte flyet. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelsen utgjør i dette tilfellet heller ingen mangel ved pakkereisen, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V.

Arrangøren har et omsorgsansvar for passasjerene i ventetiden. Det er opplyst at det ble utdelt matkuponer til en verdi av kr 150 på flyplassen. Nemnda finner under noen tvil at dette er tilfredsstillende. I tillegg fikk klagerne refundert det de hadde betalt for maten om bord på flyet.

Det er videre klaget over mugglukt i den leiligheten klagerne bodde i under oppholdet i Chania.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Så vidt nemnda kan se ble muggproblemet ikke tatt opp på reisemålet. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.