

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på utreisen til Kreta. Advokatfirmaet Vestor Kapital AS representerer A, B og C, og har anført: Klager skulle reise fra Oslo til Kreta den 22.06.14 med Novairs rute NVR 277 kl. 07.00, men på grunn av flyforsinkelse ankom de reisemålet først kl. 23.05, 11 timer etter planlagt ankomst. Klager viser til EU-forordning 261/2004 og krever erstatning på 400 euro per person og forsinkelsesrente etter lov om forsinket betaling, § 2 19,05 euro, totalt 1219,05 euro.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

7/15PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på utreisen til Kreta.

Advokatfirmaet Vestor Kapital AS representerer A, B og C, og har anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kreta den 22.06.14 med Novairs rute NVR 277 kl. 07.00, men på grunn av flyforsinkelse ankom de reisemålet først kl. 23.05, 11 timer etter planlagt ankomst.

Klager viser til EU-forordning 261/2004 og krever erstatning på 400 euro per person og forsinkelsesrente etter lov om forsinket betaling, § 2 19,05 euro, totalt 1219,05 euro.

Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes en følgeforsinkelse etter teknisk forsinkelse på Novairs rute NVR 307 Oslo-Santorini 21.06.14. Forsinkelsen til Heraklion den 21.06.14 var på totalt 11 timer. Det ble sendt ut sms til alle gjester på flyvningen Oslo-Heraklion

Apollo viser til redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra flyselskapet.

Gjennom hele helgen forsøkte Novair å få leid inn annen ledig kapasitet for å frakte Apollos passasjerer til ulike reisemål, inkludert Heraklion. Imidlertid viste det seg svært vanskelig å finne ledige fly, og de lyktes først med dette for flyvningene til Kreta på kvelden 22. juni.

Som det fremgår av redegjørelsen og teknisk dokumentasjon fra Novair, var feilen av en slik art at den ikke kunne forutses. Delen som gikk i stykker går svært sjelden i stykker og er derfor ikke en del av det jevnlige vedlikehold av maskinen. At den ikke fantes på lager verken hos Thomas Cook Airlines, SAS eller Lufthansa viser også at dette er en del som svært sjelden (om

aldri) byttes ut. Delen har ikke vært byttet ut i løpet av ti års operasjon av Novair. Til slutt fikk man delen hos Airbus lager i Hamburg.

Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen var av en slik art at den ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU forordning 261/2004, utover forpleining i ventetiden. Forsinkelsen gir heller ikke rett til erstatning etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

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 som oppsto var en feil på nødutrustning i dør nr. 2 (sklier). Feilen måtte utbedres før flyet igjen kunne settes i drift.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. Etter dette legger nemndas flertall til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Det dreier seg om en del som svært sjelden går i stykker, og som ikke er en del av det ordinære og jevnlig vedlikehold fly gjennomgår.

Etter dette legger flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, til grunn at feil oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter flertallets vurdering var det ikke var praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet, nemndas to forbrukerrepresentanter, er av den oppfatning at det er flyselskapet, og/eller reisearrangøren, som normalt må ha ansvaret for at tekniske feil på fly inntre selv om feilene opptrer plutselig og utenfor normalt vedlikehold.

Det vises til at hovedregelen er at flyselskapene er ansvarlige for å utbetale standarderstatning til sine passasjerer ved forsinkelse, jf. EU-forordningen nr. 261/2004 for flypassasjerer art. 5 nr. 1 bokstav c). Unntaket fra denne plikten gjelder kun der selskapet kan

godtgjøre at innstillingen eller forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.», jf. art. 5 nr. 3.

EU-domstolen i sak C-549/07 (Wallentin-Hermann dommen) uttaler at tekniske feil ikke er omfattet av begrepet ekstraordinære omstendigheter «med mindre feilen skyldes begivenheter, som på grunn av feilens karakter eller opprinnelse ikke er et ledd i det berørte flyselskaps sedvanlige aktivitetsutøvelse og ligger utenfor flyselskapets faktiske kontroll.» Ettersom det ligger innenfor flyselskapets sedvanlige virksomhetsutøvelse å måtte løse og rette opp tekniske feil som inntreffer, er mindretallet av den oppfatning at plutselige oppståtte tekniske feil normalt ikke kan ses som en ekstraordinær omstendighet. Dette stiller seg annerledes dersom feilen er inntrådt pga. forhold utenfor flyselskapets kontroll, f.eks. der feilen skyldes lynnedslag, birdstrike, sabotasje, terrorisme, skjult fabrikasjonsmangel o.l.

Mindretallets finner dessuten støtte i sin fortolkning av forordningen i nye avgjørelser fra Court of Appeals i England og Østre Landsret i Danmark om standarderstatning ved teknisk svikt.

Avgjørelsen blir etter dette truffet samsvar med flertallets syn.

Forsinkelsen ble på 11 timer. Ferien var av en ukes varighet. En samlet nemnd finner at en slik forsinkelse utgjør en mangel ved reisen i pakkereiseloovens forstand når reisens varighet er mellom 5 og 8 døgn, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte. Bestemmelsen om fordobling av fristene kommer etter nemndas syn ikke til anvendelse i dette tilfellet. Mangelen skyldes en feil hos underleverandøren, som arrangøren hefter for.

Reisens pris var kr 24.694. Nemnda finner etter omstendighetene at prisavslaget for forsinkelsen bør settes 15 % av reisens pris, avrundet til kr 3700. I tillegg til at klagerne mistet en dag på reisemålet, gir en så lang forsinkelse en dårlig feriestart.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr 3700.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.