

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Dato

23.11.2017

Saksnummer

2017-02264

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fem personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Kambos Village G D's Hotels, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 06.07.2017 - 13.07.2017. Totalpris kr. 36.645.

Ved utreisen var Novairs rute NVR227 4 timer og 29 minutter forsinket fra Oslo - Chania.

Opprinnelig avgangstid: 06.07.2017 klokken 18.10.

Faktisk avgangstid: 06.07.2017 klokken 23:01.

Opprinnelig ankomsttid Chania: 06.07.2017 klokken 23:15.

Faktisk ankomsttid Chania: 07.07.2017 klokken 03:44.

Klagers avgang fra Oslo Lufthavn torsdag 06.07.2017 kl. 18:10 med NVR227 ble kjørt med et mindre fly som medførte at de fikk beskjed på Oslo Lufthavn at de ikke fikk plass på flyet. Apollo representant på stedet informerte om at det var uvisst når eller om de i det hele tatt kunne komme seg av gårde.

Klager kom først avgårde ved midnatt torsdag 06.07.2017 og krever kompensasjon på 400 EURO per person, totalt 2.000 Euro iht. EU-forordning 261/2004. avganger.

Feilen på flyet ansees av Apollo Reiser som en uforutsett teknisk feil som hverken flyselskapet eller personalet kunne ha forutsett eller tatt forhåndsregler for å unngå. Klager er ikke enig i det.

Klager krever standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, 400 euro per person, totalt 2.000 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo har anført:

Med bakgrunn i at flyet hadde vært i drift i seks dager, kunne feilen verken skyldes manglende vedlikehold eller slitasje. Det var heller ingen indikasjoner på feil ved tidligere rutinesjekker i dagene forut for at feilen ble oppdaget. Airbus har bekreftet at feilen skyldtes en produksjonsfeil som Novair eller vårt personale ikke kunne ha oppdaget ved overlevering av maskinen eller ved rutinesjekk. Feilen må derfor anses som en uforutsett teknisk feil som ikke flyselskapet eller personalet kunne forutse eller ta forhåndsregler for å unngå, og som av hensyn til flysikkerheten måtte repareres. Det vil derfor ikke være grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/04 i dette tilfellet. Kompensasjon har blitt utbetalt i henhold til Pakkereiseloven.

Årsak til forsinkelsen: Uforutsett teknisk hendelse på NVR257, som fikk følger også for neste flyvning (NVR227). Det ble leid inn en subcharter for denne flyvningen, men det var ikke mulig å få tak i en maskin med tilstrekkelig antall seter, og 30 passasjerer fra NVR227 ble derfor flyttet til NVR257, som hadde forsinket avgang senere på kvelden.

Ved denne type forsinkelser har man etter EU-forordningen 261/2004 krav på forpleining i ventetiden. SMS ble sendt ut med informasjon om flyforsinkelse samt bytte av fly. Passasjerene ble innlosjert på Thon Hotel Oslo Airport.

Etter Alminnelige vilkår for pakkereiser, jfr. §8.2, utbetales kompensasjon ved forsinkelse som overstiger 8 timer. Dette gjelder for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn. For reiser med varighet over 8 døgn, må forsinkelsen overstige 12 timer for at erstatning skal utgå. Om forsinkelsen skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre lignende forhold Apollo eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister.

Apollo har ikke utbetalt kompensasjon i dette tilfelle.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkar

Saken gjelder en flyforsinkelse på Novairs rute NVR227 på 4 timer og 29 minutter. Klagerens opprinnelige flyavgang ble trafikkert av et mindre fly enn opprinnelig oppsatt grunnet en teknisk feil på en ny Airbus. Forsinkelsen gjaldt strekningen Oslo - Chania den 6. juli 2017.

Slik saken er dokumentert finner nemnda å måtte legge til grunn at forsinkelsen skyldtes en fabrikasjonsfeil. Flyet som skulle trafikkere strekningen hadde kun vært i drift i få dager, og det fremgår av et skriv fra Airbus, som er flyets produsent, at det

anstilles undersøkelser "to ensure not further occurrence on aircrafts to be delivered". Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning etter EU-forordningen, jfr. dom av 17. september 2015 i sak C-257/14 – Corina van der Lans - KLM.

Dommen omhandler flypassasjerers rett til standardkompensasjon ved teknisk svikt. Dommen slår fast at flyselskapet skal kompensere passasjerer ved kansellering og lengre forsinkelser grunnet uforutsette tekniske problemer der problemene anses å inngå som en del av den normale utøvelsen av driften av flyselskapet. Enkelte tilfeller av teknisk svikt, deriblant produksjonsfeil som påvirker flysikkerheten kan unnta flyselskapet fra deres ansvar for å betale kompensasjon etter forordningen. Det er etter nemndas syn situasjonen i denne saken.

En forsinkelse på 4 timer og 29 minutter er heller ikke av en slik lengde at den anses for å utgjøre en mangel ved pakkereisen, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav f) V.

Ut fra andre saker som er behandlet av nemnda vedrørende samme forsinkelse legges det til grunn at det er gitt tilfredsstillende forpleining i ventetiden, jfr. EU-forordning nr. 261/2004 artikkel 9.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det utbetales erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)