

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 ved forsinkelse på flyreisen fra Varna med DK842 til Gardermoen den 06.07.15.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

226/15PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 ved forsinkelse på flyreisen fra Varna med DK842 til Gardermoen den 06.07.15.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for seg og sin familie, totalt 5 personer til Hotell White Lagoon Beach med innkvartering i en 4-romsleilighet i perioden 29.06.15 - 06.07.15.

Ved hjemreisen ble DK842 forsinket med 12 timer og 36 minutter.

Klager krever kompensasjon i henhold til etter EU-forordning 261/2004. Siden forsinkelsen var på mer enn 12 timer og avstanden mellom flyplassene er mellom 1500 og 3500 km utløser dette en kompensasjon på 400 euro for hver passasjer. Klager krever derfor 400 euro i kompensasjon for hver av de fem i reisefølget, totalt 2000 euro.

Klager viser til svar fra Thomas Cook Airlines datert 23.10.15. Thomas Cook Airlines fastholder på vegne av Ving at de ikke er forpliktet til å betale kompensasjon i forhold til EU261. Dette bestrider klager da de er av den oppfatning av at EU/261 har som intensjon å forsikre forbrukernes rettigheter i forbindelse med forsinkelser, også når det gjelder teknisk svikt. Slik klager forstår det, er det kun i helt særegne tilfeller at kompensasjon ikke skal gis, med mindre den tekniske svikten konstateres å være en skjult fabrikkasjonsfeil som påvirker flysikkerheten, eller er påført flyet ved sabotasje. Slik klager forstår det har Court of Justice klart uttrykt at teknisk svikt anses som innenfor flyselskapenes kontroll, og derfor skal det i utgangspunktet aldri regnes som noe ekstraordinært. Dette mener klager framkommer i dommen fra Court of Justice of the European Union <http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2015-09/cp150105en.pdf>).

In September 2015, the Court of Justice of the European Union judged, regarding Case C-257/14: «Even in the event of a flight cancellation on account of unforeseen technical problems, air carriers are required to compensate passengers.

However, certain technical problems resulting, in particular, from hidden manufacturing defects affecting the safety of flights or acts of sabotage or terrorism may exempt air carriers from their obligation to pay compensation.»

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving/Thomas Cook har i det vesentlige anført:

Ved hjemreisen ble DK842 forsinket med 12 timer og 36 minutter. Forsinkelsen oppstod på grunn av et plutselig oppstått teknisk problem som mekanikerne forsøkte å avhjelpe raskest mulig.

Da flyet var på vei til Varna fra Gardermoen for å hente passasjerene til DK842 oppstod det en lekkasje i flyets reserve oksygentank i cockpit. Oksygennivået undersøkes alltid før hver eneste avgang og det var ingen indikasjon på lekkasje før flyets avgang til Varna. Dette var derfor en plutselig oppstått hendelse som flyselskapet ikke kunne ha forutsett.

For å minimere forsinkelsen ble det leiet inn et mindre fly for å frakte en spesialtekniker og de nødvendige reservedelene til Varna. Dessverre fikk dette flyet problemer og måtte lande i København. Et erstatningsfly ble skaffet til veie og tanket, men forårsaket ytterligere forsinkelse.

En slik lekkasje kan bringe flysikkerheten i stor fare dersom den ikke repareres før avgang. Personalets reserve oksygen system i cockpit brukes i en eventuell nødsituasjon for å gi pilotene ekstra oksygen dersom trykket i kabinen skulle synke.

I løpet av ventetiden ble passasjerene fraktet til en restaurant utenfor flyplassen der de fikk servert mat og kunne hvile i løpet av ventetiden.

Thomas Cook kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til brev fra Ving og Thomas Cook Airlines.

Nemnda bemerker:

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerer rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14 17. september 2015 - Corina van der Lans - KLM. I dommen har domstolen uttalt at «en teknisk feil, [.], som oppstår plutselig, som ikke

kan tilskrives manglende vedlikehold, og som heller ikke er blitt oppdaget under vanlig vedlikehold, ikke er omfattet av begrepet «ekstraordinære omstendigheter» [..].»

Det fremgår av dommen at unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger. Noe slikt foreligger det ikke opplysninger om i denne saken.

Teknisk feil vil, etter dette, som hovedregel ikke anses om en ekstraordinær omstendighet som fritar for plikten til å betale standarderstatning etter forordningen. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 c) til 400 euro pr. person da flyvningen foregikk innen EU. Klagerens reisefølge besto av fem betalende passasjerer. Erstatningen blir da 400 euro pr. person, totalt 2.000 euro.

Arrangøren har videre et omsorgsansvar for passasjerene i ventetiden. Klageren er ikke fornøyd med den måten passasjerene ble tatt hånd om på, blant annet anføres det at de var uten mat og drikke i nesten 10 timer. Nemnda ser imidlertid at det ble lagt til rette for at passasjerene skulle slippe å tilbringe ventetiden på flyplassen og at de ble tilbudt mat. Etter omstendighetene anses dette for tilfredsstillende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt erstatning for flyforsinkelse med 400 euro pr. betalende passasjer, totalt 2.000 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.