

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person for forsinkelse på hjemreisen.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

120/14 PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person for forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde oppsatt avreise fra Larnaca, Kypros lørdag 24.05.14 kl. 01.15 med Norwegians rute DY9531 og skulle ankomme Sola, Stavanger kl. 05.00.

De skulle bli hentet på hotellet i Ayia Napa for å bli transportert til Larnaca flyplass ca. 3 timer før avgang (kl. 22.15). Klager sjekket både på Avinor og «Plane finder» sine «apper» for å se om flyet var i rute fra Stavanger. Inntil klokken var 18.30 viste disse at flyet var i rute, men ca. kl. 19.00 oppdaget klager at flyavgangen var endret til kl. 20.00. Flyavgangen ble ytterligere forsinket og tok ikke av fra Stavanger før over kl. 21.00.

Klager tok da kontakt med Ving på hotellet for å få informasjon. Han ble informert om at de ikke hatt fått noen melding om forsinkelser og at de ville bli hentet som avtalt. Da de ankom flyplassen ca. kl. 23.45 fikk de beskjed av Vings representant om at flyet var forsinket 1 time, noe klager konfronterte vedkommende med om at ikke kunne stemme med bakgrunn i informasjon på omtalte «apper», men vedkommende holdt fast på denne informasjonen. Inne på flyplassen fikk de liten eller ingen informasjon om utviklingen, men fikk tildelt en kupong pålydende 7 euro pr. person. Ca. kl. 04.00 ble det tatt beslutning om å kansellere flyet og de ble sendt til Nicosia på hotell. De ble hentet igjen kl. 11.00 for å vende tilbake til flyplassen for å bli sendt hjem med fly kl.14.00.

Underveis ble de informert om at det nok en gang ville bli en forsinkelse og at avgangen var endret til kl.15.20. De fikk da en verdikupong pålydende 15 euro.

Det ble ytterligere forsinkelse og flyet tok ikke av før nærmere kl.16.00.

De ankom Sola, Stavanger ca. kl.19.35. Forsinkelsen ble på 14 timer og 27 minutter.

Forsinkelsen påførte klager og hans reisefølge stor belastning, spesielt fordi de hadde to små barn med seg.

Klager krever standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 2.400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har innhentet informasjon om forsinkelsen og viser til teknisk logg og rapport fra Norwegian.

Norwegians rute DY9531 fra Kypros til Stavanger lufthavn den 24.05.14 ble dessverre forsinket med 14 timer og 27 minutter på grunn av et uforutsett teknisk problem med et PSEU light på forutgående avgang fra Stavanger til Kypros.

Dette medførte en forsinket ankomst til Kypros med 2 timer og 11 minutter. Kabinpersonalet måtte som følge av dette ha lovpålagt hvile før de kunne operere flyvningen fra Kypros.

Det ble delt ut matkuponger på 7 euro pr. person ved gaten på flyplassen i Larnaca. Klokken 01.15 kom det informasjon fra Norwegian om at det ble «crew rest» og passasjerene ble kjørt hotell Hilton Park med buss. Bussen hentet så passasjerene kl.11.00 for transport til flyplassen der de fikk tildelt matkuponger pålydende 15 euro pr. person.

Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene de opplevde på denne flyvningen oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold. Norwegian følger alle vedlikeholdsprogrammer pålagt av Luftfartstilsynet, samt av flyprodusenten.

De har også egne vedlikeholdsrutiner i tillegg til disse. Norwegian vurderer det derfor slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor flyselskapets kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstra utgifter. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På bakgrunn av dette kan verken Norwegian eller Ving imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Forsinkelsen berettiger heller ikke til kompensasjon i henhold til bransjens reisevilkår som er basert på lov om pakkereiser.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at flyet ble forsinket med 14 timer og 27 minutter.

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 feilen skyldes at det oppsto et plutselig og uforutsett problem med PSEU light på foregående avgang.

Feilen gjelder lys/indikator i forbindelse med en låsesensor for nesehjulet.

Saken er forelagt for Luftfartstilsynet, som har funnet feilen tilstrekkelig dokumentert. Tilsynet har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen. Som en følge av det tekniske problemet ble flyet forsinket fra Stavanger til Larnaca med 2 timer og 11 minutter.

Dette medførte pålagt hviletid for flybesetningen etter at de ankom Larnaca. Norwegian har i mail av 6. juni 2014 redegjort for hvorfor det ikke var mulig å bytte flybesetning slik at en så lang forsinkelse kunne ha vært unngått.

Som det fremgår ovenfor, har Luftfartstilsynet 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 at forsinkelse rammet passasjerer på to flyvninger. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Anvendelsen av EU-forordningen berører imidlertid ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Forsinkelse på hjemveien av den lengden som det er tale om her, utgjør en mangel ved pakkereisen. Forsinkelse på hjemreisen gir vanligvis ikke rett til prisavslag.

Arrangøren har imidlertid et omsorgsansvar for passasjerene som innebærer rett til å ringe hjem, rett til tilstrekkelig forpleining, og hvis nødvendig, rett til overnatting på hotell. Det fremgår av klagen at arrangøren oppfylte sine forpliktelser på dette punktet.

Forsinkelse kan muligens også gi rett til forsikringsdekning. Hva forsikringsselskapet eventuelt måtte dekke, må tas opp med selskapet av forsikringstaker.

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, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.