

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til Eu-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

186/14PF

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til Eu-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo Lufthavn Gardermoen 26.07.14 kl. 18.45 med Malmö Aviation, rute TF776. Flyet ankom Split 16 timer og 34 minutter forsinket.

Klager har fått refundert kr 685 per person fra Ving.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ving har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen var på 16 timer og 34 minutter, og var forårsaket av tekniske problemer. I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser har Ving kompensert med en dagsandel av reisens pris.

Ving har ikke kompensert i henhold til EU forordning 261/04, da forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Ving viser til redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra Malmö Aviation.

Klager kommenterer størrelse på kompensasjon og at andre har fått andre beløp i sin klage til pakkereisenemnda. Siden reisens pris varierer etter hvor lang reisen er og hvor man skal bo, vil kompensasjonens størrelse variere fra bestilling til bestilling da kompensasjonen er en dagsandel av reisens pris.

Det vises for øvrig til Vings brev.

### 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. Pakkereisenemnda 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 skyldtes en defekt ved belysningssystemet i flykabinen. Defekten førte til at det luktet brent ved seterad 4, og kapteinen besluttet å returnere til Gardermoen. Slik nemnda ser saken, oppsto feilen plutselig under flyvningen. Denne feilen kunne etter nemndas syn ikke forhindres, og må dermed karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet som medfører at selskapet i første omgang fritas for ansvar.

Flyselskapet valgte deretter å sende et annet fly for å overta flyvningen til Split. Den opprinnelige avgangen var kl. 18.45. Det nye flyet ankom ca. kl. 22.30, ca 3 timer og 45 minutter etter planlagt avgang. Besetningen om bord hadde imidlertid, etter flyselskapets forklaring, krav på døgnhvile etter landing på Gardermoen. Flyet ble parkert, og ved neste morgens avgangssjekk viste det seg at dette flyet hadde en feil på Stall Warning Systemet. Feilen måtte utbedres før flyet kunne ta av. Flyreisen ble etter dette forsinket med 16 timer og 34 minutter. Luftfartstilsynet har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen.

Pakkereisenemnda finner at forsinkelsen som oppsto på grunn av mannskapets døgnhvile må lastes selskapet. Slik saken er opplyst legger nemnda til grunn at det fra hjemmebasen Malmø ble sendt opp et fly med et mannskap som ikke kunne fly lenger enn til Oslo fordi de etter å ha landet i Oslo hadde krav på døgnhvile. Nemnda tar ikke stilling til om den feilen som ble oppdaget neste morgen utgjør en ekstraordinær og uventet omstendighet, da passasjerene under enhver omstendighet ble forsinket mer enn 3 timer på grunn av mangelfull planlegging av mannskapsrotasjonen på flyvningene.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter Eu-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c). Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter Eu-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Dette er så vidt nemnda kan se ivaretatt, i det passasjerene ble kjørt til et hotell og tilbragte natten der.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. passasjer, totalt 800 euro. Den dagsandelen som allerede er utbetalt går til fradrag, jfr. forordningen artikkel 12.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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.*