

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Dato

22.11.2017

Saksnummer

2017-02263

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn med innkvartering i en to-romsleilighet på Margarita Beach Gd's Hotels, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 06.07.2017 - 13.07.2017. Totalpris kr. 25.618.

Ved utreisen var Novair sin rute NVR257 15 timer og 9 minutter forsinket fra Oslo - Chania.

Opprinnelig avgangstid: 06.07.2017 klokken 07:20.

Faktisk avgangstid: 06.07.2017 klokken 23:01.

Opprinnelig ankomsttid Chania: 06.07.2017 klokken 12:35.

Faktisk ankomsttid Chania: 07.07.2017 klokken 03:44.

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. Klageren er uenig i dette.

Klager krever standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, 400 euro per person, totalt 1.600 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo Reiser har anført følgende: "EU-domstolen avsa 17. september 2015 en dom i den såkalte KLM-saken (sak CAS-257/14) om 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. EU-domstolen slår imidlertid fast at enkelte tilfeller av teknisk svikt, deriblant særlig produksjonsfeil som påvirker flysikkerheten kan unnta flyselskapet fra deres ansvar for å betale kompensasjon etter EU-forordning 261/04.

Vår Airbus A321 NEO ble levert fra Airbus torsdag 29. juni og ankom Oslo Lufthavn ca. kl. 23.00. Den første flyvningen ble gjennomført til Kreta fredag 30. juni. Flyvningene den påfølgende uke gikk som normalt etter tidsplan, og rutinemessige sjekk ble gjennomført etter generell instruks. Om natten torsdag 6. juli ankom flyet fra Split til Oslo Lufthavn. Ved sjekk av flyet ble det oppdaget en oljelekkasje under flykroppen, og ved nærmere undersøkelser viste det seg at det var lekkasje i et rør. Av sikkerhetsgrunner var det nødvendig å bytte røret før ny flyvning kunne gjennomføres, og dette tok dessverre lang tid.

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."

Ved denne type forsinkelser har man etter EU-forordningen 261/2004 krav på forpleining i ventetiden. SMS ble sendt ut med informasjon om flyforsinkelse. Noen valgte å reise hjem igjen, og noen ble innkvartert på Thon Hotel Oslo Airport. Det ble utlevert matkuponger i løpet av ventetiden på kr. 125 og kr. 150 på flyplassen, samt servert middag på hotellet.

Apollo anfører at klager har fått utbetalt kompensasjon i henhold til Pakkereiseloven med en dagsandel, totalt kr. 3.090.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Saken gjelder en flyforsinkelse på Novairs rute NVR257 på 15 timer og 9 minutter. Flyet ble forsinket ved avgang fra Oslo til Chania den 6. juli 2017.

Slik saken er dokumentert finner nemnda å måtte legge til grunn at forsinkelsen skyldtes en fabrikasjonsfeil. Flyet 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.

Selv om man ikke har krav på standarderstatning, er forsinkelsen av en slik lengde at den utgjør en mangel ved pakkereisen, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav f) V.

Arrangøren har derfor utbetalt en dagsandel av reisens pris (kr. 25.618 : 7 = kr. 3.659,71). Avrundet utgjør dette kr. 3.660. Frokost, lunsj og middag er videre dekket, jfr. bestemmelsen i Rådsforordning nr. 261/2004 artikkel 9.

Nemnda finner at behandlingen av passasjerene var tilfredsstillende og finner ikke å kunne anbefale at det gis ytterligere erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det utbetales ytterligere erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)