

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

155/14PF

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende skulle reise hjem fra Kypros til Stavanger den 24. mai 2014 med Norwegians rute DY9531 kl. 01.15.

Flyet ble forsinket og klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour viser til rapport og dokumentasjon fra Norwegian i forbindelse med forsinkelsen på DY9531 fra Kypros til Stavanger den 24. mai 2014.

Årsaken til forsinkelsen var sent innkommet fly til Kypros som følge av teknisk feil som måtte repareres før avreise fra Stavanger Lufthavn Sola tidligere på dagen. Dette førte igjen til pålagt hvile for kabinpersonalet. Klagers fly skulle ha landet på Stavanger Lufthavn Sola kl. 05.00 den 24. mai, men landet ikke før kl. 19.33. Forsinkelsen ble på 14 timer og 33 minutter. Star Tour har tilbudt de reisende dekning av utgifter til mat og drikke i ventetiden mot innsendelse av kvitteringer for dette.

Forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått feil og Star Tour finner ikke grunnlag for erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at flyet ble forsinket på hjemreisen med 14 timer og 33 minutter. Klageren har krevd erstatning etter EU-forordningen.

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.

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 da 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, er et avvik fra det avtalte og utgjør etter nemndas vurdering en mangel ved pakkereisen. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til avviket. Nemnda har, i tråd med tidligere praksis, jfr. som eksempel sak 25/11 P [PRKN-2011-25], anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2. f V analogisk for hjemreise, jfr. Forsinkelsen er i dette tilfelle så lang at den er å regne som en mangel. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr 1.000.

Arrangøren har videre et omsorgsansvar for passasjerene. Dette er hjemlet i EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Passasjerene har rett til å ringe hjem, rett til tilstrekkelig forpleining, og hvis nødvendig, rett til overnatting på hotell.

Så vidt nemnda kan se, er det eneste arrangøren har tilbudt klageren en mulighet til å sende inn utgiftsbilag for å dokumentere utgifter til forpleining etc. Slik nemnda ser det, er dette ikke i samsvar med arrangørens plikter etter EU-forordningen. Det er sannsynliggjort utover rimelig tvil at passasjerer som blir sittende på en flyplass i mer enn 14 timer i påvente av flyavgang, har behov for mat og drikke. Nemnda anbefaler derfor at arrangøren utbetaler kr 600,- i forpleiningsutgifter til hver av klagerne.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis kr 1.000 i prisavslag og at det utbetales kr 600 i forpleiningsutgifter.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.