

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse på utreisen til Kreta, samt kompensasjon for manglende informasjon og følgende av dette.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

201/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for forsinkelse på utreisen til Kreta, samt kompensasjon for manglende informasjon og følgende av dette.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo Lufthavn den 21.06.14 kl. 17.55 med Novairs rute NVR253. Flyet ble forsinket med 12 timer og 30 minutter. De hadde reist med fly fra Vadsø kl. 07.00 om morgenen via Kirkenes for å rekke denne avgangen til Kreta. De fikk ingen informasjon om forsinkelsen før de skulle levere bagasjen etter innsjekking og fikk spørsmål om de var klar over at flyet var forsinket til neste dag. Personalet i bagasjedroppen henviste dem til Apollos informasjonsskranke der de fikk vite at det var ordnet med transport til og fra et hotell i nærheten hvor de skulle overnatte og få forpleining.

På hotellet ble de innkvartert i et handikap enkeltrom der det ble satt inn en dårlig ekstrasing (feltseng). Middagen som ble servert på hotellet var ingen god opplevelse og førte til magebesvær utover natten og lite søvn. De måtte opp kl. 04.00 da ny avgang var satt til kl. 07.00.

Da de ikke fikk informasjon om forsinkelsen før avreise fra Kirkenes, en forsinkelse Apollo allerede da må ha visst om, fikk de ikke mulighet til å vurdere kansellering av reisen fordi den ble avkortet med en feriedag og medførte ekstra stress.

Klagerne krever 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen, en dagsandel av reisens pris i prisavslag og kompensasjon for manglende informasjon og følgende av dette, samt for avkortet ferie.

Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes en følgeforsinkelse etter teknisk feil på NVR307 Oslo-Santorini 21.06.14. Forsinkelsen til Chania ble på totalt 12 t 30 min.

Det ble sendt sms til alle gjester på flyvningen Oslo-Chania 21.06.14 om forsinkelsen, men på grunn av en teknisk svikt i Apollos system fikk ikke alle denne sms. De gjester som kom til Oslo Lufthavn ble tatt hånd om av Apollos representant, fikk hotell og mat under ventetiden.

Gjennom hele helgen forsøkte Novair å få leid inn annen ledig kapasitet for å frakte Apollos passasjerer til ulike reisemål, inkl. Chania. Som det fremgår av redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra flyselskapet, var feilen av en slik art at den ikke kunne forutsies. Delen som var ødelagt går svært sjelden i stykker og er derfor ikke en del av det jevnlig vedlikehold av maskinen. At den ikke fantes på lager verken hos Thomas Cook Airlines, SAS eller Lufthansa viser også at dette er en del som svært sjelden (om aldri) byttes ut. Delen har ikke vært byttet ut i løpet av ti års operasjon hos Novair. Til slutt fikk man delen hos Airbus sitt lager i Hamburg.

Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen var av en slik art at den ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU forordning 261/2004, utover forpleining i ventetiden. Forsinkelsen gir heller ikke rett til erstatning etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

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. 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 som oppsto var en feil på nødutrustning i dør nr. 2 (sklier). Feilen måtte utbedres før flyet igjen kunne settes i drift. Luftfartstilsynet har 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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelsen ble på 13 timer og 30 minutter av en ferie av 8 dagers varighet. (12 timer 30 minutter er vel en feilskrift fra selskapets side, for det oppgis 13 timer og 30 minutter i tilsvarende klagesaker).

En slik forsinkelse utgjør en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand når reisens varighet er mellom 5 og 8 døgn, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V.

Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises

til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte. Bestemmelsen om fordobling av fristene kommer etter nemndas syn ikke til anvendelse i dette tilfellet. Mangelen skyldes en feil hos underleverandøren, som arrangøren hefter for.

Reisens pris er oppgitt til kr 13.856 for to personer. Nemnda finner etter omstendighetene at prisavslaget for forsinkelsen bør settes 15% av reisens pris. Avrundet til nærmeste runde beløp utgjør dette kr 2.100. I tillegg til at klagerne mistet en dag på reisemålet, gir en så lang forsinkelse en dårlig feriestart.

Så vidt nemnda kan se, fulgte arrangøren opp sine forpliktelser vedrørende forpleining etc., jfr. rådsforordning nr. 261/2004, artikkel 9. Nemnda finner det beklagelig at arrangøren på grunn av tekniske problemer ikke fikk varslet om forsinkelsen, men kan ikke se at det kan føre til ytterligere prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr 2.100. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.