

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse på hjemreisen fra Kypros.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

121/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 på 400 euro per person ved forsinkelse på hjemreisen fra Kypros.

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, totalt 1200 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving Norge AS har i det vesentlige anført:

Ving 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. 19.27. Forsinkelsen ble på 14 timer og 27 minutter. Ving har tilbudt de reisende en voucher på 7 euro ved gaten, hotellrom på Hotell Hilton Park og ytterligere en voucher på 15 euro etter ankomst flyplassen før flyavgang.

Ving bekrefter at de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold. Norwegian følger alle vedlikeholdsprogrammer pålagt av Luftfartstilsynet, samt av flyprodusenten. Ving har sine egne vedlikeholdsrutiner i tillegg til disse. De vurderer det derfor slik at uregelmessigheten var utenfor deres 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. Ving henviser til aktuell lovgivning og dommer som finnes i Eu-domstolen., ref. Europeiske domstolen - C-402/07 (Sturgeon) og C-549/07 (Wallentin-Hermann)

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

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at flyet ble forsinket med 14 timer og 33 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. 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.

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 nemndas flertall til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter flertallets vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til at forsinkelse rammet passasjerer på to flyvninger. Slik nemndas flertall forstår problematikken i forbindelse med flybesetningen, vil en tur/retur-flyvning av den lengden det her er tale om ikke kunne gjennomføres hvis det oppstår forsinkelse av noen lengde, uansett om flybesetning hadde vært byttet i Stavanger fordi

arbeidstidsbestemmelsene ikke gir rom for det. Forsinkelsen gir derfor etter flertallet syn ikke rett til erstatning etter Eu-forordningen.

Mindretallet, nemndas to forbrukerrepresentanter, er av den oppfatning at det er flyselskapet, og/eller reisearrangøren, som normalt må ha ansvaret for at tekniske feil på fly inntre selv om feilene opptrer plutselig og utenfor normalt vedlikehold.

Det vises til at hovedregelen er at flyselskapene er ansvarlige for å utbetale standarderstatning til sine passasjerer ved forsinkelse, jf. Eu-forordningen nr. 261/2004 for flypassasjerer art. 5 nr. 1 bokstav c). Unntaket fra denne plikten gjelder kun der selskapet kan godtgjøre at innstillingen eller forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.», jf. art. 5 nr. 3.

Eu-domstolen i sak C-549/07 (Wallentin-Hermann dommen) uttaler at tekniske feil ikke er omfattet av begrepet ekstraordinære omstendigheter «med mindre feilen skyldes begivenheter, som på grunn av feilens karakter eller opprinnelse ikke er et ledd i det berørte flyselskaps sedvanlige aktivitetsutøvelse og ligger utenfor flyselskapets faktiske kontroll.» Ettersom det ligger innenfor flyselskapets sedvanlige virksomhetsutøvelse å måtte løse og rette opp tekniske feil som inntre, er mindretallet av den oppfatning at plutselige oppståtte tekniske feil normalt ikke kan ses som en ekstraordinær omstendighet. Dette stiller seg annerledes dersom feilen er inntrådt pga. forhold utenfor flyselskapets kontroll, f.eks. der feilen skyldes lynnedslag, birdstrike, sabotasje, terrorisme, skjult fabrikasjonsmangel o.l.

Mindretallets finner dessuten støtte i sin fortolkning av forordningen i nye avgjørelser fra Court of Appeals i England og Østre Landsret i Danmark om standarderstatning ved teknisk svikt.

I samsvar med flertallets syn gir forsinkelsen 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, 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. Mangelen skyldes en feil hos underleverandøren, som arrangøren hefter for.

Nemnda finner etter omstendighetene at erstatningen for forsinkelsen bør settes til kr 800 pr. person, totalt kr 2.400.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales en erstatning på kr 800 pr. person, totalt kr 2.400.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.