

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

196/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser 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 hennes reisefølge skulle reise fra Oslo Lufthavn Gardermoen 09.05.14 kl. 06.55 med Novair, rute NVR407. Flyet ankom Larnaca, Kypros kl. 17.48, 5 timer og 18 minutter forsinket.

Klager krever standarderstatning fordi flyet ble mer enn tre timer forsinket.

Klager fikk ikke utdelt informasjon om hva de hadde krav på i forbindelse med forsinkelsen og de måtte legge ut for mat da beløpet de fikk fra Apollo ikke var tilstrekkelig.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen ble på 5 timer og 18 minutter og var forårsaket av en følgeforsinkelse som skyldtes tekniske problemer på et tidligere fly. Ved den tekniske kontrollen på flyet oppdaget de at et vifteblad hadde skadet innsiden av motoren. Ifølge flyets tekniske manualer var skaden av en slik art at den måtte repareres før neste flyvning.

Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen var av en slik art at den ikke kunne forutses og dermed foreligger det ikke grunnlag for kompensasjon etter EU forordning 261/2004, utover forpleining i ventetiden. En forsinkelse på 5 timer og 18 minutter gir heller ikke rett til erstatning etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Det vises for øvrig til Apollos 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.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at forsinkelsen var en følgeforsinkelse fra en tidligere avgang hvor det ble oppdaget at et vifteblad hadde skadet kompositten på en av motorenes innside. Feilen måtte rettes før flyet kunne ta av. Dette tok tid da komposittmaterialet som ble påført måtte tørke. Skaden er i følge flyselskapet ingen slitasjeskade som kunne ha vært forebygget. Flyet hadde vært igjennom en større planlagt teknisk kontroll 5 dager før feilen oppsto, og denne ble gjennomført uten anmerkning.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. Etter dette legger nemnda 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 forskyvninger i flyprogrammet slik at forsinkelser rammet passasjerer på flere flyvninger som skulle ha vært foretatt med det havarerte flyet. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter Eu-forordningen.

Nemndas mindretall, de to forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at det er flyselskapet, og/eller reisearrangøren, som normalt må ha ansvaret for at tekniske feil på fly inntreer 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 inntreer, 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 fabrikkasjonsmangel 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. Arrangøren har i medhold av EUs regelverk et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at passasjerene fikk utdelt to kuponger til en verdi av tilsammen kr 200. Med det prisnivå som er på norske flyplasser er dette neppe tilstrekkelig. Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt ytterligere kr 200 til dekning av utgifter til forpleining i ventetiden.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det i tillegg til de kupongene som ble utdelt, utbetales 200 kroner til hver passasjer til dekning av forpleiningsutgifter i ventetiden

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.