

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

65/14PF

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise til Gran Canaria den 25.01.14 med Primera Air rute PF787 kl. 08.55. Flyavgangen ble forsinket på grunn av teknisk feil og de ankom Gran Canaria over 9 timer forsinket. I ventetiden på Oslo Lufthavn Gardermoen fikk de utdelt matkuponer på 14 euro pr. person, noe som var altfor lite i forhold til ventetidens lengde og prisene på Gardermoen. Solia har utbetalt en dagsandel av reisens pris på totalt kr 1.484.

Klager mener de har krav på et høyere erstatningsbeløp og viser til EU-forordning 261/2004 som viser at de har krav på en erstatning på 600 euro pr. person.

Klager krever differansen mellom dette og det som er utbetalt i erstatning.

Solia har i det vesentlige anført:

Solia har innhentet dokumentasjon vedrørende forsinkelsen fra flyselskapet Primera Air og viser til denne. Forsinkelsen skyldtes feil med oppvarmingen av vinduene på flyet. Innhenting av deler og reparasjonen tok tid. Det ble delt ut frokost voucher på 8 euro pr. person, lunsj voucher på 14 euro pr. person og gratis drikke om bord etterpå. Det er utbetalt et prisavslag tilsvarende en dagsandel av reisens pris.

Forsinkelsen skyldtes en feil som flyselskapet ikke var skyld i og heller ikke kunne unngått. I slike tilfeller er flyselskapet ikke erstatningsansvarlig i henhold til

EU-forordning 261/2004 og verken Solia eller Primera Air vil derfor imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Klageren har krevet erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7.

Den rett til erstatning en flypassasjer 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. 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 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 flyet hadde problemer med «window heat». Systemet ble forsøkt restartet. Da det ikke gikk, ble det lokalisert en reservedel som ble fløyet til Oslo. Flyet var klart til avgang 8 timer og 25 minutter forsinket. Flyselskapet hevder at dette er en feil som ikke kunne forutsees og som derfor ikke gir krav på erstatning.

Det er fremlagt to Event Printouts. Disse er forelagt for Luftfartstilsynet. Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen mangelfull og er av den oppfatning at flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en feil på en komponent som varmer opp vinduene kun som en forklaring på hva den tekniske feilen konkret besto i og ikke som dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Ettersom flyvningen er foretatt innen EU, er det ikke lengden på flyvningen som avgjør erstatningsbeløpet, jfr. Europaparlaments- og Rådsforordning nr. 261/2004 av 11. februar 2004 artikkel 6 nr. 1 b og artikkel 7 nr. 1 b. Erstatningen er etter dette 400 euro pr. passasjer for alle flyvninger innen Fellesskapet på mer enn 1500 kilometer. Erstatningen er ment å dekke de ulemper passasjerene får ved en så lang forsinkelse. Erstatningen kommer derfor ikke i tillegg til, men i stedet for den utbetalte dagsandelen på kr 1.484.

Det er videre opplyst at det er utlevert to vouchere på til sammen 23 euro pr. passasjer til dekning av utgifter til mat i ventetiden. Etter nemndas syn er det utbetalte beløp ikke i samsvar med reglene i rådsforordningen ved en forsinkelse på mer enn 8 timer. Nemnda viser blant annet til at prisnivået på flyplasser generelt er høyt. Passasjerene bør få dekket alle sannsynliggjorte utgifter opp til kr 400 pr. person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis erstatning med 400 euro pr. passasjer for forsinkelsen og at det utbetales kr 400,- pr. passasjer til dekning av

sannsynliggjorte utgifter til forpleining. De allerede utbetalte kr 1.484 og 46 euro som er utlevert i vouchere kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.