

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til Eu-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

293/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til Eu-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Chania, Kreta 27.09.14 kl. 23.20 med Thomas Cook Airlines rute DK746. Flyet ankom Stavanger 19 timer og 35 minutter forsinket pga. tekniske problemer.

Klager fikk dårlig og mangelfull informasjon i løpet av forsinkelsen.

På hjemreisen hadde de betalt ekstra for oppgradert mat, men de fikk kun en hard og tørr kylling.

Klager har ikke fått noe prisavslag fra Ving.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Noe tid før hjemreisen var det klart at flyvningen fra Chania til Stavanger med rute DK746, skulle utføres av Balkan Holiday på vegne av Thomas Cook Airlines. I forbindelse med den rutinemessige sikkerhetssjekken før avgang fra Kreta oppdaget personalet en stor lekkasje av hydraulisk væske under flyet. Årsaken var brist i et rør i hydraulikksystemet. Flyet måtte repareres og Balkan Holiday hadde store utfordringer med å skaffe nye reservedeler. Disse måtte derfor flys fra Tyskland sammen med et team av teknikere. For å minimere forsinkelsen mest mulig valgte Ving å søke på markedet etter en sub charter hos et tredje flyselskap, Privilege Style.

Ving og Thomas Cook 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. Dersom klager har hatt ekstra utgifter som følge av forsinkelsen, oppfordres klager til å sende inn opplysninger og kvitteringer til Ving slik at de kan ta stilling til dette.

Ving har refundert kr 190 som klager betalte for maten på hjemreisen og bemerker at selve oppgraderingen til Royal Brunch var på utreisen til Kreta.

Det vises for øvrig til brev fra Ving og Thomas Cook.

Nemnda bemerker:

Pakkereisenemnda vil først og fremst bemerke at arrangøren ikke har anledning til å henvise passasjerene til selv å ta kontakt med flyselskapet slik det ble gjort i denne saken. Passasjerene kan holde seg til arrangøren, som eventuelt må søke regress hos flyselskapet. I denne saken ble passasjerene, etter å ha fått sitt krav avslått av flyselskapet, opplyst av flyselskapet om at klage eventuelt måtte sendes til «de utvalgte National Enforcement Bodies», hvilket er Pakkereisenemnda i dette tilfellet og ikke Transportklagenemnda slik det opplyses. Passasjerene er etter nemndas syn mer villedet enn veiledet av reisearrangør og flyselskap.

Når det gjelder saksforholdet legger nemnda til grunn at det flyet fra Thomas Cook Airlines som skulle ha fløyet passasjerene hjem fra Chania 27. september 2014 kl. 23.20 ble forsinket på grunn av en teknisk feil. Dette visste man i god tid før flyavgang, og det ble derfor leid inn et fly fra Balkan Holidays til å foreta flyvningen på oppsatt avgangstid. Den opprinnelige feilen med Thomas Cooks fly er derfor ikke den direkte årsaken til forsinkelsen. Feilen som førte til forsinkelsen oppsto på Balkan Holidays fly, og det er opplyst at denne besto i en lekkasje i hydraulikksystemet.

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.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfeller er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen er truffet.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes at en lekkasje i hydraulikksystemet som ble oppdaget under inspeksjon på flyplassen. Feilen måtte utbedres

før flyet kunne ta av, og reparasjonen tok, etter det flyselskapet opplyser, lang tid fordi deler og teknisk personale måtte hentes fra Tyskland. Forsinkelsen ble på 19 timer 43 minutter.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen mangelfull. Det foreligger ingen aircraft technical log eller workorder. Luftfartstilsynet er av den oppfatning at flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom fremlagt dokumentasjon.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en uventet feil som gikk ut over sikkerheten kun som en forklaring på at det oppsto en forsinkelse, og ikke som en 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.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter Eu-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person.

Nemnda tar til etterretning at det er utbetalt kr 190 pr. person til erstatning for et måltid det ble betalt et tillegg for da reisen ble bestilt. Det vises til bestillingsbekreftelsen fra Ving datert 25. juli 2014. Det fremgår av denne at det er betalt for et Holiday Meal på hjemreisen.

Nemnda kan ikke se at den vedlagte avgjørelsen fra ARN har noen relevans for saken.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt en erstatning på 400 euro pr. passasjer.

Vedtaket er enstemmig.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.