

# 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

31.08.2015

### Saksnummer

216/14PF

### 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 medreisende, totalt 15 personer i gruppen, skulle reise fra Oslo til Santorini og videre til øya Ios den 2. august 2014 med Novairs rute NVR307 kl. 07.25. Kl. 07.30 fikk de beskjed om at det ville bli ny avgangstid kl. 14.00 på grunn av tekniske problemer med flyet. Det ble delt ut matkuponger pålydende kr 200 pr. person.

Kl. 14.00 fikk de beskjed om at ny avgangstid ville bli kl. 20.00. De fikk tilbud om å gå til Park Inn Hotell for innkvartering og middag kl. 18.00. Flyet tok av kl. 20.00. De landet på Santorini kl. 00.35 den 3. august og ble kjørt for midlertidig innkvartering på et hotell. Kl. 09.45 ble de hentet og kjørt til havnen for fergeavgang til Ios. Kl. 13.30 ankom de hotellet der de skulle bo.

De har mottatt kr 920 pr. person i refusjon for forsinkelsen, totalt kr 13.795. Apollo ga god informasjon underveis og de opplevde de svært positivt at de ble tilbudt hotell i ventetiden. Likevel ble reisen svært krevende og de ankom nesten 24 timer forsinket til reisemålet.

Gruppen har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 400 euro pr. person og klager ber derfor om at dette utbetales i tillegg.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo har innhentet rapport og redegjørelse fra flyselskapet Novair og viser til disse.

Forsinkelsen den 2. august 2014 ble på 12 timer og 54 minutter.

Årsaken til forsinkelsen på NVR307 var at man natt til lørdag oppdaget en hydraulisk lekkasje ved en av motorene på flyet. Da Novair aldri tidligere har hatt denne feilen ble flyprodusenten Airbus i Hamburg kontaktet og det ble bekreftet at dette var en unik feil.

Den nødvendige reservedelen fantes ikke på lager i Oslo ettersom hydraulikkørret ikke er en del som man forventer at må byttes. Etter å ha undersøkt de forskjellige alternativene for å få fraktet reservedelen fra Hamburg til Gardermoen ble det besluttet å leie inn et fly som fløy delen til Gardermoen. Da teknikerne skulle bytte delen viste det seg at dette var en reparasjon som ville ta lenger tid enn beregnet.

Parallellt med teknikernes arbeid med å få flyet reparert, undersøkte Novairs operative avdeling mulighetene for å sette inn et erstatningsfly fra egen flåte eller å leie inn fra andre flyselskap. Dette viste seg vanskelig da det ikke fantes ledige fly. De fortsatte imidlertid å undersøke utover formiddagen på lørdagen, men uten resultat.

Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 utover forpleining i ventetiden. Apollo har imidlertid kompensert etter Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) med en dagsandel pr. gjest.

### **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.

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 en hydraulikk-lekkasje.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ingen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen, utover at den tekniske loggen indikerer at flyet var klart kl. 17.00. Flyet forlot ikke Gardermoen før kl. 20.00.

Nemnda legger til grunn at det i den foreliggende situasjon ikke var praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det blir utbetalt standarderstatning etter EU-forordningen.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*