

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

10/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo til Gran Canaria den 7. desember 2013 kl. 09:00 med Novair, rute nr. NVR179. Da de gikk på Flytoget i Asker for å reise til Gardermoen så de på skjermen om bord i toget at deres flyavgang var forsinket med to timer. På flyplassen fikk de ved 11-tiden beskjed om ny tid kl. 14:00. Det hadde inntil da ikke vært noen representant fra Apollo ved avgangsskranken for å gi informasjon. Etter hvert kom det en representant og de fikk opplyst at flyet sto på Gardermoen, men manglet en del til motoren. Denne skulle komme med et fly fra Lufthansa. Det ble utdelt matkuponger. I 14-tiden kom beskjed om ny avgangstid kl. 20:00. I 17-18 tiden ble det så opplyst om ny avgangstid kl. 23:00.

Det ble gitt informasjon om at et fly som var på vei fra Las Palmas til Gøteborg skulle sendes videre til Gardermoen for å fly dem til Las Palmas. Passasjerene ble så tilbudt hotellrom og middag på et hotell.

De sjekket inn like før kl. 24:00 og da flyet lettet var det blitt den 8. desember. Forsinkelsen medførte en ødelagt lørdags ettermiddag og søndag da de ikke var i særlig form etter å ha ventet i 15 timer på en flyplass.

Klager og hans reisefølge har fått utbetalt kr 1005 pr. person, men krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Apollo har i det vesentlige anført:

Før Novair-maskinen skulle fly til Las Palmas den 7. desember, var det bestilt en ekstra kontroll på motor nr. 2 på flyet, noe som var anbefalt av Lufthansa Technics.

I den forbindelse ble det oppdaget et sprukket rør. Dette røret inngår ikke som en del av de komponenter som skal sjekkes i flyet, og det kunne derfor ikke forutsees at det var mangler ved røret. Nytt rør måtte bestilles fra Frankfurt, og kunne først ventes til Gardermoen kl.

23:00. Da flyselskapet ble kjent med dette, valgte man å omdirigere et annet fly som var på vei fra Las Palmas til Gøteborg.

Dette flyet ble sendt videre til Gardermoen. Flyet avgikk til Las Palmas kl. 23.45.

Passasjerene ble tilbudt matkuponger, dagrom på et hotell ved terminalen og middag på hotellet. Apollo hadde en representant til stede hele dagen i avgangshallen og også under middagen på hotellet for å informere og bistå gjestene.

Apollo og Novair er av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes uforutsette omstendigheter og derfor ikke gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Det vises til rapport og teknisk logg fra Novair. Apollo har likevel valgt å kompensere kundene med en dagsandel av reisens pris for ulempen forsinkelsen medførte.

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.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes at det ble funnet en sprekk i et rør i en av motorene. Røret er ikke en komponent som skal sjekkes regelmessig, og da feilen ble oppdaget måtte en reservedel sendes fra Frankfurt til Oslo. Dette tok så lang tid at reisearrangøren valgte å omdirigere et annet fly fra Gøteborg til Oslo for å få passasjerene avgårde. Dette tok nødvendigvis tid.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. Etter dette legger nemnda til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til en forsinkelse på 14 timer og 45 minutter.

Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Imidlertid utgjør en forsinkelse på 14 timer og 45 minutter en mangel ved reisen i pakkereiseloens forstand uten hensyn til forsinkelsens årsak når reisens varighet er mellom 5 - 8 døgn, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V.

En slik mangel gir grunnlag for prisavslag. Arrangøren har i tillegg et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at passasjerene ble tatt hånd om da det ble klart

at forsinkelsen ville bli av lengre varighet. Det ble utdelt matkuponger og passasjerene ble tilbudt dagrom på et hotell ved terminalen og middag på hotellet.

I tillegg har klagerne fått tilbakebetalt en dagsandel med kr 1005 pr. person fordi de mistet nesten 15 timer på destinasjonen.

Nemnda finner dette tilfredsstillende og kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtak:

Klagenemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.