

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

30.07.2015

Saksnummer

75/14PF

Tjenesteyter

Star Tour 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 hennes sønn skulle reise fra Torp flyplass i Sandefjord til Gran Canaria med Norwegians rute DY9825 den 01.02.14 kl. 18.45. Flyet var forsinket og lettet ikke fra Torp før rundt midnatt, dvs. at det var ca. 5 timer og ett kvarter forsinket.

Klager har fått opplyst at flyet kom forsinket fra Gran Canaria til Torp og Star Tour har i sitt svar til klager forklart at det skyldtes sterk motvind og en uforutsett teknisk feil i den venstre motoren. Klager har ikke fått svar på hvor lang tid det tok å utbedre feilen eller en forklaring på hva som var en ekstraordinær omstendighet, hvor/når denne feilen oppsto og hvor mye av forsinkelsen som skyldtes denne.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 600 euro pr. person, totalt 1.200 euro.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har innhentet rapport og teknisk logg fra Norwegian og viser til disse.

Forsinkelsen fra Torp til Gran Canaria den 01.02.14 skyldtes en teknisk feil i forbindelse med luftinntaket i venstre motor.

Feilen ble oppdaget før avgang på maskinens forutgående flyvning fra Gran Canaria til Torp og flyet ankom Torp med en forsinkelse på 4 timer og 10 minutter.

Dette medførte videre at flyvningen DY 9825 fra Torp til Gran Canaria ble forsinket med 5 timer og 13 minutter. Norwegian hadde ingen reservefly å sette inn på flyvningen fra Gran Canaria og det beste var å reparere maskinen og benytte denne på flyvningene.

Star Tour og Norwegian anser at det i dette spesielle tilfellet forelå en ekstraordinær omstendighet som det ikke var mulig å unngå, og finner derfor ikke grunnlag for å utbetale standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004.

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 tilfellet har flyselskapet opplyst at det ble oppdaget skader på luftinntaket inne i venstre motor mens flyet sto på flyplassen i Las Palmas. Videre ble flyet ytterligere forsinket fordi det var så kort tid igjen til servicesjekk at denne - på grunn av forsinkelsen - måtte tas før avgang.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen.

Nemnda er delt i sitt syn på saken.

Nemndas flertall, lederen og de to bransjerepresentantene, legger til grunn at feilen oppsto plutselig. Toleransegrensen viste seg å være overskredet da flyet ble sjekket før ny avgang, 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 forsinkelsen også rammet passasjerer som ventet på Torp flyplass. Forsinkelsen gir etter flertallets syn ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet, forbrukernes representanter, mener at klagerne må få medhold i sitt krav om standarderstatning. Som begrunnelse vises til den tekniske rapporten om feilen. Det fremgår av denne at det var oppdaget skader på luftinntaket inne i venstre motor, noe som var «en feil som kommer stadig tilbake men når dette materialet begynner å slippe må det måles for å sjekke om den kan fly videre eller må repareres med en gang så det er ikke mulig å forutse

akkurat når det skjer.» I tillegg fremgår at « årsaken er en svakhet i materialet som blir brukt i dette området».

Etter mindretallets syn hører det inn under flyselskapets vanlige drift å skifte ut deler som løpende utsettes for slitasje og å reparere feil som jevnlig oppstår i tide, for å unngå forsinkelse. Mindretallet finner på denne bakgrunn at flyselskapet ikke har godtgjort at det har foreligget en ekstraordinær omstendighet som gir grunnlag for unntak fra kravet om standarderstatning.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Forsinkelsen, som var av en varighet på 5 timer og 13 minutter, er heller ikke så langvarig at den er å betrakte som en mangel i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.