

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på utreisen til Kreta.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

171/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på utreisen til Kreta.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge, totalt 4 personer, skulle reise fra Oslo til Kreta den 22.06.14 med Novairs rute NVR 277 kl. 07.00, men på grunn av flyforsinkelse ankom de reisemålet først kl. 23.05, 11 timer etter planlagt ankomst.

På grunn av forkorting av ferien mener klager at pakkereisen de kjøpte hos Apollo hadde en vesentlig mangel. Klager og hennes reisefølge hadde gjort et poeng av å finne en 8 dagers ferietur hvor flyet hadde avgang tidlig om morgenen, for å få 7 dager med bading og fornøyer på reisemålet. Hadde de fått vite at ferien deres ville bli forkortet, i god tid i forveien, hadde det vært aktuelt for dem å avbestille reisen og heller reise med et annet flyselskap som hadde avgang om morgenen. Det hadde de ikke en realistisk mulighet til i dette tilfellet.

De opplevde at forsinkelsen medførte en vesentlig ulempe, og at de har betalt for en vare de ikke kunne nyte fullt ut. I stedet for å starte ferieopplevelsen fra tidlig om morgen søndag 22.06, ble de sittende på vent hele dagen. De ankom hotellet på Kreta klokken 01.00 om natten 23.06, i stedet for som forventet ca. kl. 14.00 den 22.06. De ble dermed frarøvet en hel ettermiddag og kveld med bading og fornøyer. I tillegg ble de frarøvet nattesøvn, slik at forsinkelsen også preget hele neste dag.

Klager krever tapet av en feriedag erstattet og mener at en hensiktsmessig kompensasjon kan tilsvare omtrent en syvendedel av billettprisen som de har betalt. Klager viser også til EU-forordning 261/2004 når det gjelder erstatning og mener den vil komme til anvendelse for den forsinkelsen de opplevde.

Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes en følgeforsinkelse etter teknisk forsinkelse på Novairs rute NVR 307 Oslo-Santorini 21.06.14. Forsinkelsen til Heraklion den 21.06.14 var på totalt 11 timer. Det ble sendt ut sms til alle gjester på flyvningen Oslo-Heraklion 22.06 om forsinkelsen, men på grunn av en teknisk svikt i Apollos system fikk ikke alle denne sms. De gjester som kom til Oslo Lufthavn ble tatt hånd om av Apollos representant og fikk mat under ventetiden. Familier med barn og eldre fikk også hotellrom, men da det var en større konferanse på Gardermoen, var det ikke mulig å tilby hotell til alle.

Apollo viser til redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra flyselskapet.

Gjennom hele helgen forsøkte Novair å få leid inn annen ledig kapasitet for å frakte Apollos passasjerer til ulike reisemål, inkl. Heraklion. Imidlertid viste det seg svært vanskelig å finne ledige fly, og de lyktes først med dette for flyvningene til Kreta på kvelden 22. juni.

Som det fremgår av redegjørelsen og teknisk dokumentasjon fra Novair, var feilen av en slik art at den ikke kunne forutses. Delen som gikk i stykker går svært sjelden i stykker og er derfor ikke en del av det jevnlig vedlikehold av maskinen. At den ikke fantes på lager verken hos Thomas Cook Airlines, SAS eller Lufthansa viser også at dette er en del som svært sjelden (om aldri) byttes ut. Delen har ikke vært byttet ut i løpet av ti års operasjon av Novair. Til slutt fikk man delen hos Airbus lager i Hamburg.

Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen var av en slik art at den ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU forordning 261/2004, utover forpleining i ventetiden. Forsinkelsen gir heller ikke rett til erstatning etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

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 som oppsto var en feil på nødutrustning i dør nr. 2 (sklier). Feilen måtte utbedres før flyet igjen kunne settes i drift.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets bekrivelse 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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelsen ble på 11 timer av ferie på en uke varighet. En slik forsinkelse utgjør en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand når reisens varighet er mellom 5 og 8 døgn, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte. Bestemmelsen om fordobling av fristene kommer etter nemndas syn ikke til anvendelse i dette tilfellet. Mangelen skyldes en feil hos underleverandøren, som arrangøren hefter for.

Reisens pris er oppgitt til kr 29.952 for fire personer. Nemnda finner etter omstendighetene at prisavslaget for forsinkelsen bør settes 15% av reisens pris, avrundet til nærmeste runde beløp, hvilket utgjør kr 4.500 for fire personer. I tillegg til at klagerne mistet en dag på reisemålet, gir en så lang forsinkelse en dårlig feriestart.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag kr 4.500.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.