

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

..

Saksnummer

9/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

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

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Oslo til Gran Canaria den 23. november 2013 kl. 07:00 med Thomas Cook Airlines, rute nr. DK5553. Flyavgangen ble imidlertid forsinket grunnet teknisk feil, slik at flyet først forlot Gardermoen kl. 15:15. De ankom Gran Canaria nærmere 9 timer forsinket og gikk glipp av første dagen i en bridgeturnering de skulle delta i. Etter hvert fikk de vite at flyet hadde stått på bakken i flere dager. I løpet av disse dagene burde Ving ha klart å stable et alternativ på plass. Forsinkelsen på klagers fly burde således betegnes som innenfor flyselskapets kontroll. De fikk ingen informasjon om sine rettigheter under ventetiden.

Klager og hennes reisefølge krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har innhentet flyselskapet Thomas Cook Airlines synspunkter i saken. Flyvningen fra Oslo Lufthavn Gardermoen til Las Palmas, Gran Canaria skulle utføres med en Airbus 333 med plass til 396 passasjerer. En feil på motoren ble oppdaget den 20. november da flyet var på vei ut til take off.

Da kapteinen akselererte motorene, stanset motor 2. En slik plutselig feil på motoren kan ikke forutsees.

Det er en alvorlig feil og en flymotor er ikke en standard reservedel slik at det tok tid å fremskaffe en ny motor. Det vises til flyselskapets rapport og tekniske logg.

Da det ble klart at flyet ikke ville ha en ny motor ferdig installert til å betjene flyvningen den 23. november, ble det satt i gang tiltak for å leie inn fly.

Det ble leiet inn to mindre fly for å bringe samtlige passasjerer som var booket inn på denne avgangen til Las Palmas. Klagers fly ankom Las Palmas kl. 19.50 den 23. november. Forsinkelsen ble dermed beklageligvis på 8 timer og 5 minutter.

Forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Verken flyselskapet eller Ving er i et slikt tilfelle forpliktet til å utbetale standarderstatning til passasjerene, jf. EU-forordning 261/2004 art. 5 nr. 3, jf. betraktning nr. 14 samt EU-domstolens faste praksis, herunder spesielt Wallentin-Hermann dommens premisser nr. 22, 23, 34 og 41 (C-549/07).

Ving har utbetalt klager og hennes reisefølge en dagsandel hver av reisens pris som kompensasjon for forsinkelsen.

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 oppsto en plutselig og alvorlig feil ved en av flyets motorer rett før «take-off» den 20. november 2013. Flyet fikk flyforbud etter motorhavariet, og motoren måtte skiftes ut.

Flyet som dermed ble tatt ut av trafikk, hadde plass til 396 passasjerer.

Flyselskapet leide inn to alternative fly til å foreta de flyvningene som det havarerte flyet var oppsatt til å gjennomføre. Dette tok nødvendigvis noe 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 forskyvninger i flyprogrammet slik at forsinkelser rammet passasjerer på flere flyvninger som skulle ha vært foretatt med det havarerte flyet.

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

Imidlertid utgjør en forsinkelse på 8 timer og 5 minutter en mangel ved reisen i pakkereiselovens 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 de to passasjerene klagen gjelder i tillegg til en matkupong har fått utbetalt dokumenterte utgifter til mat, telefoner etc. med kr 325 pr. person, til sammen kr 650, og at de har fått tilbakebetalt en dagsandel fordi de mistet noe over 8 timer på destinasjonen. Nemnda finner dette tilfredsstillende og kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda 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.