

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

02.10.2015

Saksnummer

287/14PF

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 reisefølge bestilte en ukes reise med opphold på Hotel Achillion i Rethymnon. Flyet med Aegean Airlines A34541 ble forsinket fra Stavanger og første feriedag gikk med til å ta igjen den søvnen de gikk glipp av.

Flyet skulle tatt av kl. 20.00, men ble forsinket 8 timer og 25 minutter. Det var grufullt å sitte så mange timer og bare vente, spesielt ettersom de hadde med seg sitt barnebarn på 9 år.

Klager vedlegger et utklipp fra en avis hvor det fremgår at man kan kreve erstatning etter forsinkelser.

Apollo har i det vesentlige anført:

Aegean Airlines A34541 Stavanger - Chania ble forsinket 8 timer og 10 minutter på grunn av en uforutsett teknisk hendelse. En stuer kjørte inn i motoren på flyet, noe som forårsaket skade på flyet som måtte repareres. Dette skjedde 31 minutter før flyet skulle ta av fra Sola flyplass. Allerede 15 minutter etter at uhellet inntraff, tok Aegean Airline beslutningen om å sende et nytt fly til Sola flyplass. Dette flyet landet på Sola kl. 03.28 og var klart for avgang en time senere.

Ca. klokken 21.00 fikk passasjerene matkuponger på kr 120 per person og det ble gitt en ny matkupong på kr 150 per person senere på kvelden.

Både Apollo og Aegean Airlines er av den oppfatning at hendelsen var uforutsett og at det derfor ikke foreligger grunnlag for kompensasjon etter EU-forordningen 261/2004. Klager har

fått forpleining i løpet av ventetiden. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning eller refusjon av utgifter etter denne forordningen, ei heller etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Nemnda bemerker:

Flyavgangen fra Stavanger til Kreta med Aegean Airlines rute A3 4541 ble forsinket med 8 timer og 10 minutter fordi en stuer kjørte inn i en av flyets motorer, hvilket medførte en skade på flyet som måtte repareres

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.

Nemnda er av den oppfatning at skaden er forårsaket av en av flyselskapets kontraktsparter, idet flyselskapene inngår avtale om å få nærmere avgrensede oppgaver utført av flyplassens handlingsystem. Stuertjenesten inngår i dette systemet. Flyselskapet svarer for sine hjelpere. Nemnda kan etter dette ikke se at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter, slik dette uttrykket tolkes i praksis. Forsinkelsen gir derfor etter nemndas syn rett til standarderstatning etter EU-forordningens artikkel 7 nr. 1 b).

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en standarderstatning på 400 euro pr. reisende, til sammen 1200 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.