

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

28.08.2015

Saksnummer

128/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

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

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, 2 voksne og 3 barn, skulle reise fra Gran Canaria til Trondheim lørdag 26.04.14 kl. 13.30 med SAS' rute SK7318. Avreisen ble forsinket og skjedde først den 27.04.14 kl. 11.50. De kom hjem vel 23 timer forsinket.

Verken Apollo eller SAS påtar seg ansvar for den tekniske svikten. Klager mener det er kun flyselskapets vedlikeholdsprogram som kan forhindre teknisk svikt og ikke noe annet, så forsinkelsen kan ikke sies å skyldes ekstraordinære forhold av noe slag.

Videre synes det ikke som om Apollo og SAS har gjort alt de kunne for å få hjem passasjerene så raskt som mulig. Allerede etter noen timers venting på flyplassen ble de sendt på hotell for å overnatte til neste dag. Avreisetidspunkt ble avklart tidlig samme kveld. Det fremstår som merkelig at det tar nesten et døgn å få transportert flypassasjerer hjem. Flyselskapet hevder at reservedel måtte flyes inn fra Oslo. Denne delen må ha vært tilgjengelig fra et nærmere sted enn Oslo. Det hadde også vært raskere å få inn et fly fra annet sted i Europa og returnert på kvelden 26.04, med tanke på at opprinnelig avreisetid var allerede kl. 13.30. Det var andre SAS-fly på Las Palmas denne dagen, som neppe var helt fulle siden dette var siste uken i Apollo-sesongen. Informasjonen fra Apollo var god på lørdag, men fraværende på søndag. Klager krever standarderstatning for 5 personer i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket hjemreise.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo har innhentet rapport og teknisk logg fra SAS og viser til denne.

Flyet ankom Las Palmas på tidtabell den 26.04.14. Ved ankomst oppsto det imidlertid et problem med flyet ved at mange helt vitale data, som høyde og fart m.m., ikke var tilgjengelig i cockpit på venstre side. Etter feilsøking ble det konstatert at en ADM (Air Data Module) måtte

skiftes og denne delen ble sendt fra Frankfurt søndag morgen, noe som var det raskeste alternativet for å få reparert feilen. I tillegg ble det nødvendig med såkalt crewrest, det vil si pålagt hviletid for kabinpersonalet. Alle gjester fikk hotellovernatting og mat i ventetiden. Forsinkelsen ble dessverre på 22 timer og 8 minutter.

SAS følger strenge vedlikeholdsprogram og flyene går gjennom kontroller i henhold til pålegg fra flyprodusent og myndigheter. Det var derfor ikke manglende teknisk vedlikehold som førte til denne hendelsen. Til tross for at flyet følger et vedlikeholdsprogram, kan det oppstå skader/feil i operasjonell drift som det ikke er mulig å forutse. I dette tilfellet var det heller ikke mulig å finne et erstatningsfly og fremskaffe «slot tid» (avgangstid) fra Las Palmas. I slike tilfeller er verken flyselskapet eller Apollo pliktig å utbetale standarderstatning i henhold til 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.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes at en Air Data Module ikke fungerte og måtte byttes. Dette er en «no-go» feil - flyet er ikke flyvedyktig før feilen er utbedret. Det ble funnet en tilsvarende komponent i Frankfurt, og denne ble sendt med kurer neste morgen. Flybesetningen måtte også ha nattstopp på grunn av forsinkelsen.

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

Imidlertid utgjør en forsinkelse på 22 timer og 8 minutter (ifølge luftfartsmyndighetene og SAS) et avvik fra det avtalte. Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2, uavhengig av årsaken til endringen. Nemnda har i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. Det vises blant annet til nemndsavgjørelser 179710P og 25/11P. En forsinkelse på 22 timer og 8 minutter er etter nemndas syn så lang at den er å regne som en mangel. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr 1.000 pr. person, totalt kr 5.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 1.000 pr. person, totalt kr 5000.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.