

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

24.08.2015

Saksnummer

215/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

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

Klagerne har i det vesentlige anført:

I forbindelse med at klagerne dro med Apollo på reisen «Natur og Kultur i Mexico» med avreise 27.01.2014, inntraff en forsinkelse på flyvningen fra Oslo til Cancun.

Oppsatt avreise fra Oslo var kl. 09.35, men ble kl. 14.00, noe som medførte en forsinket ankomst til Cancun på 4 timer og 28 minutter.

Klagerne har gjentatte ganger bedt om dokumentasjon på årsaken til forsinkelsen. Klagerne stiller seg kritisk til Apollo og Novairs tilsvarende til nemnda med påstander om at årsaken til forsinkelsen skyldtes været og problemer med avisingen av flyet på Gardermoen.

Klagerne fikk ikke informasjon om sine rettigheter og heller ikke forpleining i form av måltider og drikke under ventetiden. De viser til Apollos reisevilkår og EU-forordning 261/2004.

Klagerne krever 600 euro pr. person i standarderstatning.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo har innhentet svar og dokumentasjon fra flyselskapet Novair i forbindelse med forsinkelsen og viser til disse.

Årsaken til forsinkelsen var svært dårlig vær på Oslo Lufthavn Gardermoen, som førte til at flyet måtte avises to ganger. Den andre avisingen skyldtes at de oppsto en feil i ventilasjonsanlegget under den første avisingen. Den siste avisingen ble forsinket, og det ble vurdert om man skulle sette inn et annet fly i stedet. Dog ville det ta lenger tid å få et fly av tilsvarende størrelse til Oslo Lufthavn, og man valgte derfor å vente til avisingen var klar.

Apollo viser til utdrag av logg fra SAS Ground Handling der det også fremgår at parallelt med forsinkelsen på grunn av avising, hadde de en passasjer som ble syk og som det måtte rekvireres ambulanse til. Dette tilfellet medførte imidlertid ikke til ytterligere forsinkelser.

Novair har tilbudt klagerne dekning av eventuelle utgifter i ventetiden mot fremleggelse av kvitteringer for disse.

Apollo og Novair er av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes forhold som lå utenfor deres kontroll og som ikke kunne forutsees, og at det derfor ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker:

Klagerne har krevd erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7.

Den rett til erstatning en flypassasjer 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. 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 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.

Et fly fra Novair, flight nr. NVR 721, skulle den 27. januar 2014 fly passasjerer fra Oslo til Cancun. Flyet kom fra Stockholm. Det tok av fra Gardermoen 4 timer og 25 minutter forsinket. Flyselskapet har anført at det var tekniske årsaker som forårsaket forsinkelsen.

Det fremgår av en rapport fra SAS Ground Handling at flyet under avising fikk en «Avionic Ventilation Fault after deicing». Feilen måtte rettes før flyet kunne ta av fra Gardermoen. Det er også pekt på av flyselskapet at det var «extremkyla» på ruten Stockholm/Oslo, og at det av den grunn festet seg et islag på flyet.

Klagerne har fremlagt en værrapport som viser at temperaturen på Gardermoen var noe høyere enn det som er gjennomsnittstemperatur for årstiden. Temperaturen lå på bakkenivå på mellom 4 til 7 minusgrader. De er derfor av den oppfatning at det ikke er oppgitt korrekt årsak til forsinkelsen og at flyselskapet ikke har sannsynliggjort at årsaken til forsinkelsen var en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda har i den videre vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentanten Silje Jystad, finner å måtte legge til grunn at årsaken til forsinkelsen lå utenfor selskapets kontroll. Når man skal vurdere om det er flyvær med ekstrem kulde kan man ikke måle

bakketemperaturen. Det som er interessant er temperatur, fuktighet og vindhastighet i den høyden flyet befinner seg etter at det har kommet opp i marsjhøyde.

Flertallet har ikke forutsetninger for å overprøve opplysningen om at det var ekstremkulde i den høyden flyet befant seg mellom Stockholm og Oslo og at kulden førte til isdannelse på flyet. Flertallet finner etter dette at flyselskapet har godtgjort at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter som gjør at forsinkelsen ikke var til å unngå. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentanten Anne Sofie Faye-Lund, er av den oppfatning at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har dokumentert at forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke med rimelig tiltak kunne vært forhindre. Det er ikke tvilsomt at mer ekstreme værforhold kan ligge utenfor flyselskapet kontroll. Det påligger imidlertid flyselskapet å dokumentere i det enkelte tilfellet at værforholdene var av en slik art at det utgjorde ekstraordinære omstendigheter, og at forsinkelsen og feilen derfor ikke kunne unngås. Etter mindretallets syn har ikke flyselskapet oppfylt sin dokumentasjonsplikt på dette punktet, da det fremstår som uklart hvordan og hvorfor feilen rent faktisk oppstod og om denne kunne vært unngått.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. I det foreliggende tilfelle var forsinkelsen fra Gardermoen på ca 4 ½ time. Klagerne fikk ikke tilbud om et måltid eller forfriskninger. Etter nemndas syn er dette et brudd på reglene i rådsforordningen.

Det er høyst påregnelig at passasjerer må spise under lengre forsinkelser. Passasjerene bør derfor uten et krav om dokumentasjon få dekket utgifter opp til kr 200 pr. person.

Nemnda påpeker også at plikten til å holde passasjerene informert, både om forsinkelsen og om deres rettigheter ikke synes overholdt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at hver passasjer får utbetalt kr 200 til dekning av forpleiningsutgifter.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Line Vestgård, Kilroy 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.