

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

277/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kreta den 28. september 2013 kl. 17:55 med Novair, rute nr. NVR253. Flyavgangen ble forsinket med 11,5 timer grunnet teknisk feil. Klager og hennes reisefølge fikk dårlig forklaring og ingen informasjon om deres rettigheter.

Klager krever erstatning for forsinkelsen i henhold til EU-forordning 261/2004.

I tillegg krever klager erstatning for en tapt natt på hotellet på Kreta og frokost som de hadde betalt for. Klager mener de har krav på en dagsandel av reisens grunnpris pr. person i refusjon. Hun viser til informasjon om forsinkelser på Apollos nettsider og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f)

Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen på denne avgangen skyldtes at det ble oppdaget en defekt aktuator da maskinen kom til Gardermoen fra Santorini på ettermiddagen. Denne måtte skiftes ut og ny del ble bestilt. For å unngå ytterligere følgeforsinkelser, ble det besluttet å leie inn en sub-charter for flyvningen Gardermoen-Kreta tur/retur. Det tok en del tid å skaffe den nye maskinen, noe som førte til forsinkelsen på denne avgangen.

Apollo anser at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil som ikke kunne vært forutsett, og er derfor av den formening at det ikke er grunnlag for kompensasjon i dette tilfellet. Det er gitt forpleining i henhold til regelverket under forsinkelsen.

Apollo viser til kopi av logg og mailinformasjon fra teknisk avdeling i Novair.

Nemnda bemerker:

Klageren tar i sin mail opp en rekke forhold ved hotellet, maten, hva all inclusive omfattet, håndtering av tax-free innkjøp etc. Kravet som er fremsatt, gjelder imidlertid det forhold at

utreisen ble forsinket med litt over 11 timer, og det er denne delen av klagen som tas under behandling.

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 feil på en VBV Actuator (Bleed Valve master actuator). Dette er en feil som må rettes før flyet kan ta av, fordi feilen blant annet fører til høyere drivstoff-forbruk.

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

Imidlertid utgjør en forsinkelse på så vidt over 11 timer en mangel ved reisen i pakkereiseloovens 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 fra reisearrangøren at passasjerene fikk tilbud om måltider og innkvartering på hotell.

Nemnda finner at passasjerene i tillegg til å bli tatt hånd om på flyplassen, har krav på prisavslag på grunn av forsinkelsen. De mistet i realiteten en dag på reisemålet. I stedet for å komme frem ca. kl. 23.00, landet de først ca. kl. 10.00 neste morgen. Den første dagen er da i praksis ødelagt.

Nemnda anbefaler at klagerne får tilbakebetalt en dagsandel, hvilket vil si reisens pris delt på 7 dager. Da det ikke er oppgitt i saken hva reisen kostet, kan nemnda ikke tallfeste beløpet.

Vedtak:

Klagenemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag tilsvarende en dagsandel, eller 1/7 del av reisens totale pris.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.