

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Thailand, 10. - 27. februar 2010. Krav om standarderstatning samt erstatning for utgifter til mat etter EU forordning 261/2004.

Dato

..

Saksnummer

55/10

Tjenesteyter

OrkideEkspressen

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: OrkideEkspressen

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.32 041

Saken gjelder:

Reise til Thailand, 10. - 27. februar 2010. Krav om standarderstatning samt erstatning for utgifter til mat etter EU forordning 261/2004.

Klager har i det vesentlige anført:

Avreisen til Thailand ble forsinket med 48 timer. Klagerne måtte kjøpe mat for kr 423. De krever utgiftene erstattet. De krever videre standarderstatning på

600 euro per person etter EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

OrkidéEkspressen har i det vesentlige anført:

Thai Airways har avvist kravet på bakgrunn av at flyselskapet etter gjeldende regler ikke er forpliktet til å betale økonomisk kompensasjon for forsinkelser grunnet tekniske problemer. Flyselskapet plikter imidlertid å sørge for overnatting, transport til og fra hotell, samt måltider i den tiden flyet er forsinket.

Dette ble sørget for i denne sakens anledning.

Grunnet Thai Airways sitt avslag på refusjonskravet, har OrkidéEkspressen dessverre ingen mulighet til å søke regress hos dem i denne saken.

OrkidéEkspressen kan heller ikke se at de på noen måte kunne forutsi denne hendelsen, og kan igjen, kun sterkt beklage at klagerne skulle bli utsatt for dette.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Suregeon-Condor av 19. november 2009.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på flyets hydraulikksystem.

Nemnda viser til rapport fra Luftfartstilsynet av 30. august 2010. Nemnda legger til grunn at denne type feil ikke er en slitasjefeil eller feil som kunne forhåndsdiagnostiseres. Feilen oppstod således til tross for at rutinemessig vedlikehold var gjennomført.

Feil på hydraulikksystemet ble oppdaget i Bangkok den 9. februar.

Feilen ble da utkvittert (= flyet ble erklært luftdyktig) ved bruk av Minimum Equipment List system for å rettes innen 19. februar. Dette er en godkjent prosedyre som finnes i alle flyselskap for å håndtere ikke-kritiske feil der en har mange systemer som gjør samme oppgave. Grunnen til at mangelen ikke ble utbedret der og da er oppgitt til delemangel.

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

Nemndas flertall, lederen og reisebransjens representanter er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at Thai ikke kan bebreides for å ha utkvittert flyet i Bangkok ved bruk av Minimum Equipment List. Flertallet viser til at dette er en vanlig prosedyre der det finnes flere systemer som gjør samme oppgaver.

Ny feil oppstod på Gardermoen, og det var denne gang av sikkerhetsmessige grunner nødvendig å utbedre feilen.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at forsinkelsen ikke gir rett til erstatning etter EU forordning 261/2004.

Mindretallet, forbrukerrådets representant forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat da det ikke synes godtgjort at de feil som oppstod i Oslo ikke hadde

sammenheng med opprinnelig feil som oppstod i Bangkok 9. februar og således ikke var å betrakte som ekstraordinære. Slik mindretallet ser det, er en teknisk feil ikke å anse som ekstraordinær så lenge den er ledd i selskapets vanlige drift. Det vises til at det ble gitt tillatelse til å fly fra Bangkok til Oslo ved å bruke selskapets MEL-prosedyre, noe som innebar at det ble gitt en frist til utbedring av første feil. Mindretallet viser til sak C-549/07, behandlet av EU-domstolen 22.12.09 vedrørende fortolkning av artikkel 5 jfr. artikkel 7 i EU forordning 261/2004. Domstolen legger til grunn en streng fortolkning av hva som skal anses som grunn god nok for fritak for erstatningsansvar ved teknisk feil på flyet. Det uttales at selv om feilen er å betrakte som en sikkerhetsrisiko og som gjør det nødvendig å kansellere avgangen, er ikke en teknisk feil som årsak til kanselleringen å anse som ekstraordinær, så lenge denne feilen er en del av vanlig aktivitetsutøvelse.

På bakgrunn av flertallets vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved forsinkelser plikter flyselskapet/turarrangør å tilby de reisende måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf EU forordning 262/2004 artikkel 9, jf artikkel 6. Klagerne ble ikke tilbudt mat på Gardermoen den 11. februar. Klagerne måtte selv kjøpe mat og drikke, og nemnda anbefaler at OrkidéEkspressen utbetaler en erstatning på 250 kroner per person.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det fremgår av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 f) V at forsinkelser som medfører at oppholdet på reisemålet avkortes med mer enn 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn er å anse som en mangel. Om forsinkelsen skyldes forhold arrangøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de angitte frister.

I dette tilfellet ble oppholdet på reisemålet avkortet med 48 timer.

Klager fikk således en mangelfull reise, og har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. En samlet nemnd anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 4.500.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Flyklagenemnda har behandlet klage fra passasjerer som kun hadde kjøpt flybillett til samme flygning.

Flyklagenemndas avgjørelse vedlegges til orientering.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 4.500 samt erstatning av matutgifter med kr 250 per person.

Vedlegg:

Sak PRKN-2010-52, PRKN-2010-53, PRKN-2010-54, PRKN-2010-56, PRKN-2010-59, PRKN-2010-63, PRKN-2010-64, PRKN-2010-72, PRKN-2010-75, PRKN-2010-78, PRKN-2010-80,

PRKN-2010-83, PRKN-2010-86, PRKN-2010-87, PRKN-2010-89, PRKN-2010-90, PRKN-2010-93, PRKN-2010-96, PRKN-2010-100.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.