

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

151/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 24.05.14 skulle klager og hans to barn reise fra Oslo Lufthavn til Palma de Mallorca med Thomas Cook Airlines rute DK 821. Avgangen ble 11 timer og 52 minutter forsinket. Flyvningen ble til slutt gjennomført med en M83 fra Swiftair rute DK 4002.

Klager fikk ingen informasjon fra reisearrangøren, flyselskapet eller andre om hvilke rettigheter han hadde i forbindelse med forsinkelsen.

I samsvar med EU-forordning 261/2004 krever klager at flyselskapet Thomas Cook Airlines utbetaler en erstatning til ham på 3 ganger 400 euro, til sammen 1.200 euro som følge av forsinkelsen. Flyselskapet har oppgitt at forsinkelsen skyldtes teknisk svikt. Det er ikke godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet. Teknisk svikt er i utgangspunktet innenfor flyselskapets kontrollsfære. Det må uansett kunne forventes at flyselskapet med rimelige tiltak kunne ha fått flyet avgårde på et tidligere tidspunkt.

Erstatningsflyet som ble satt inn fra Swiftair, var av vesentlig dårligere kvalitet enn det klager forventet, og som det i utgangspunktet er på flyvninger med Ving. Flyet fra Swiftair var støyete, trangt og bar preg av å være gammelt. Maten var heller ikke som forventet og besto av rundstykke med enkelt pålegg.

Totalprisen for turen var kr 13.460. Ving har selv anslått at flyreisen utgjør ca. 30 % av prisen. Klager mener et rimelig prisavslag for flyturen vil være 50 %.

Krav om prisavslag blir da: $\text{kr } 13.460 \times 30\% / 2 \times 50\% = \text{kr } 1.010$.

Ving har i det vesentlige anført:

Flyet på utreisen fra Oslo til Mallorca den 24.05.14 ble totalt 11 timer og 52 minutter forsinket.

Saken er forelagt Thomas Cook Airlines som viser til at forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått alvorlig feil på det planlagte flyets motor. Det viste seg å være en «indre» oljelekkasje, en feil som ikke kunne forutsees og først ble oppdaget ved nærmere undersøkelse. Feilen ble oppdaget da flyet ble undersøkt etter ankomst fra forrige flyvning på kvelden den 21.05.14. Det vises til teknisk logg der det fremgår at dette er en type feil man ikke kan fly med og hva som videre ble gjort for å reparere feilen ved at det først ble bestemt at deler av motoren skulle skiftes ut. Motordelene ble bestilt fra England og ankom først ved midnatt den 22.05.14. Neste morgen, den 23.05.14, ble det foretatt en prøve og konstatert at det fortsatt var oljelekkasje. Det ble senere samme dag bestemt at motoren skulle skiftes. Det ble søkt etter erstatningsfly som kunne gjennomføre flyvningen, noe som dessverre tok en del tid. For å minimere forsinkelsen ble passasjerene fordelt på to fly, i stedet for å vente på et fly med tilsvarende størrelse som det planlagte.

Thomas Cook Airlines viser til at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. pkt. 3 og betraktning nr. 14, samt EU-domstolens faste praksis, herunder Wallentin-dommens premisser nr. 22, 23, 34 og 41.

Flyselskapet er som følge at dette ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 til klager i dette tilfellet. Flyselskapet har refundert klager utgifter til mat og drikke med kr 580.

Ving har utbetalt kr 1.822, som tilsvarer en dagsandel av reisens grunnpris, for forsinkelsen. Ving finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

Nemnda bemerker:

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.

I det foreliggende tilfelle har Luftfartstilsynet fått seg forelagt saken. Luftfartstilsynet har ingen bemerkninger til den dokumentasjonen som er fremlagt. Ut fra dokumentasjonen oppdaget man feilen om kvelden den 21. mai 2014. Motoren ble i første omgang forsøkt reparert ved at det ble skiftet pakninger. Ved prøveoppstart ble det fremdeles funnet oljelekkasje, og det ble besluttet at motoren måtte byttes. Denne ble fraktet inn fra England, idet flyet hadde flyforbud. Reparasjonen var omfattende og tok tid. Den aktuelle flyvningen skulle finne sted

den 24. mai 2014 kl. 07.00. Det ble innleid fly til å foreta flyvningen til Mallorca. Nemnda finner at forsinkelsen skyldtes en feil som oppsto plutselig, og som ikke kunne ha vært forutsett. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda har merket seg at erstatningsflyet var mindre og at maten var av en annen kvalitet enn det klageren hadde betalt for. Passasjerene vet sjelden på forhånd hva slags fly som betjener ruten. Nemnda kan ikke se at det kan medføre erstatningsansvar for operatøren at flyet var eldre og trangere enn det klageren hadde forventet. Klageren har etter det som er opplyst fått tilbakebetalt det han betalte for flymaten og har fått et prisavslag fordi ferien ble forkortet på grunn av forsinkelsen. Nemnda finner etter omstendighetene at dette er tilfredsstillende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.