

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelse på utreise til Gran Canaria.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

79/12

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 78

### Reisens pris: -

### Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelse på utreise til Gran Canaria.

**Klager - på vegne av ca. 78 reisende - anfører at flyet måtte gå ned i Göteborg fordi toalettene om bord var blitt tette. De måtte vente ca.12 t på nytt fly og ankom Las Palmas ca. 14 t etter ruten. Reisedagen ble spolert og dag 2 av oppholdet gikk med til å hvile og sove for å komme seg igjen etter belastningen ved å ha sittet på flyplassen i Göteborg i 12 t. Klager stiller seg undrende til at en bleie i toalettsystemet kan skape så store problemer og mener at problemet burde ha vært løst i løpet av 1-2 t, eventuelt burde flyet ha fortsatt til en flyplass nærmere bestemmelsesstedet og da fått et nytt fly raskere. Flyselskapet burde heller ikke ha satt seg i en situasjon hvor det ikke var mulig å rekvirere annet fly raskere.**

Klager krever 600 euro per person i henhold til EU-forordning om erstatning ved flyforsinkelser.

### **Apollo henviste i sitt første svar til en redegjørelse fra flyselskapet Novair.**

Av denne fremgikk at problemet hadde oppstått på inngående tur til Oslo kvelden før, at feilsøking og testing hadde foregått om natten og at man ikke forventet ytterligere problemer. Da flyet kom i luften, oppsto det likevel problemer, og fordi turen til Las Palmas tar 5 t 45 min

valgte kapteinen i samråd med teknisk avdeling og gå ned i Gøteborg. Der arbeidet man så parallelt med å finne feilen og med å leie inn nytt fly.

Av en ny og mer utfyllende rapport av 19. oktober 2012 fremgår at teknikerne som undersøkte flyet i Oslo om natten konkluderte med at vakumpumpen til toalettene var «trasig», men at toalettene kunne brukes over «fight level» 160 - dvs over 4848 m. Fordi normal marsjhøyde fra Oslo til Gran Canaria er ca. 10.000 m og den tiden da toalettene ikke kunne brukes sammenfalt med den tid de likevel skulle sitte fastspent før start og landing, besluttet man å gjennomføre flygningen fordi dette ble bedømt som det alternativ som førte til minst ulempe for passasjerene.

Imidlertid oppsto funksjonsproblemet på nytt også etter at de var kommet over «flight level» 160. De var da over Tyskland og kapteinen besluttet å snu og gå ned i Gøteborg hvor Novair har sin egen tekniske organisasjon.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Når det gjelder forsinkelser, følger det av Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8 f), at det foreligger en mangel hvis forsinkelsen fører til at oppholdet på reisemålet blir forkortet med mer enn 8 t - eller med mer enn 16 t hvis årsaken er bl.a eksepsjonelle værforhold eller andre lignende forhold som turarrangør eller transportør ikke kan ha innvirkning på.

### **Reklamasjonsnemndas flertall, alle unntatt medlemmet Vings representant, ser slik på saken:**

Som det fremgår av Novairs siste og grundige redegjørelse, var man, da de besluttet å gjennomføre flygningen, klar over at problemet fortsatt eksisterte.

Den tekniske vurdering var imidlertid at vakumpumpen til toalettene ville fungere normalt over 4848 m høyde og at det var til minst besvær for passasjerene at flygningen ble gjennomført. Under rubrikken «Action» heter det i en tekniske rapporten: «Found vacuum generator inop. Do not use toilets below FL 160».

Reklamasjonsnemnda kan ikke overprøve holdbarheten av den tekniske vurdering, men må konstatere at man vitende om et uløst teknisk problem, som senere førte til at flyet måtte gå ned i Gøteborg, påbegynte flygningen.

Dette ble gjort i tillit til at toalettene ville fungere normalt når man kom opp i vanlig marsjhøyde. Dette viste seg ikke å være riktig. Reklamasjonsnemnda må da legge til grunn at de problemer som oppsto, ikke var av en slik art at transportør ikke hadde innvirkning på dem. I forhold til EU-bestemmelsen - se nedenfor - har nemnda tidligere lagt til grunn at det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger så ekstraordinære omstendigheter at ansvar bortfaller - og at flyselskapet også i utgangspunktet har ansvaret ved tekniske feil fordi det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår.

Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret for teknisk svikt. I dette tilfelle gjøres det en teknisk vurdering som i ettertid viser seg å være feil og man påbegynner flygningen med kjennskap til et uløst teknisk problem.

Etter dette er det 8 timers regelen i Alminnelige vilkår for pakkereiser som kommer til anvendelse. Forsinkelsen på 14 t er dermed en mangel som gir grunnlag for prisavslag.

Det følger også av EU-forordning 261/2004 Artikkel 6 jf. Artikkel 7 og 5 og EU-domstolens avgjørelse av 19. november 2009 (C-402/07) at passasjerer kan få rett til erstatning på 600 euro ved forsinkelser på mer enn 4 t ved flytninger av en lengde som her.

Dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, bortfaller retten til erstatning.

Som nevnt ovenfor anser ikke reklamasjonsnemnda at flyselskapet i dette tilfelle har godtgjort at det her forelå en ekstraordinær situasjon som ikke kunne ha vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet i og med at de tok av fra Oslo med en kjent og uløst teknisk feil..

Det skal tilføyes at opplysning fra klager i sak nr. 80/12 (NN) (PRKN-2012-80) kan tyde på at det også hersket en viss tvil hos mannskapet om at feilen var utbedret.

Han var den første som oppsøkte toalettet etter avgang, og betjeningen sto da utenfor og spurte om det var dårlig trykk.

De reisende har etter dette krav på erstatning etter EU-forordningen med 600 euro per person.

**Nemndas mindretall, Vings representant, kan ikke si seg enig med flertallet i at passasjerene på den aktuelle flyvning skal få erstatning etter EU-forordning 261/2004. I følge sakens dokumentasjon har Apollo/Novair har godtgjort at forsinkelsen oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter og at alle rimelige tiltak for å unngå ulempe for passasjerene ble truffet.**

Mindretallet ser ingen grunn til å trekke den tekniske kunnskapen og vurderingen til SAS tekniske i tvil.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en samlet kompensasjon på 400 euro,- per person.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*