

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag, samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, for forsinkelse på hjemreisen.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

163/14PF

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag, samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, for forsinkelse på hjemreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, totalt 14 personer, hadde hatt en flott ferie på Mallorca, men hjemreisen ble dessverre alt annet enn grei med flyforsinkelse, stadig endring av hjemreisetidspunkt og uvanlig mye venting før innsjekking.

På hjemreisedagen den 24.05.14 fikk de sms kl. 06.30 om at noen reisende måtte forvente inntil 5 timer flyforsinkelse på grunn av service på flyet som hadde planlagt avgang kl. 11.55. Klager og hans reisefølge sjekket så inn koffertyper m.m i Ving sin skranke på hotellet. Klokken 08.40 var det bussavgang til flyplassen. På flyplassen stilte de seg i kø for innsjekking og fikk muntlig beskjed om at de ikke hadde kontroll på hvem som skulle reise når, men at ingen måtte forlate området da ny melding kunne komme.

Kl. 11.30 fikk de beskjed om at passasjerlistene var klare og at innsjekking kunne starte. De som måtte vente på neste fly fikk avgang kl. 16.30. Hvem som skulle reise med hvilket fly ville gå frem av boardingkortet. De mottok boardingkort med beskjed om at de ville bli busset til et «ventehotell». Etter å ha ventet i mer enn tre timer i innsjekkingskø med fire barn i reisefølget i alderen 3 måneder til 5 år, valgte klager og hans reisefølge å oppholde seg på flyplassen der de benyttet tiden til å sove, handle, spise osv.

Kl. 16.00 kom det melding på informasjonstavlene om at flyavgangen ville være kl. 18.15. De ankom Oslo Lufthavn mer enn 6 timer forsinket. Klager stiller seg kritisk til hvordan forsinkelsen ble håndtert fra Vings side. Klager krever et prisavslag for mangelen som flyforsinkelsen utgjorde ved reisen, samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

## **Ving har i det vesentlige anført:**

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 på kvelden den 21.05.14. Det vises til teknisk logg og dokumentasjon 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 flyvningene, først fra Oslo til Mallorca og så retur igjen til Oslo, 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. Forsinkelsen fra Mallorca til Oslo den 24.05.14 ble på 6 timer og 36 minutter.

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 [C-549/07]. Flyselskapet viser videre til Pakkereisenemndas vedtak i en lignende sak nr. 9/14PF [PRKN-2014-9].

Verken flyselskapet eller Ving er som følge at dette forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 til klager og hans reisefølge i dette tilfellet.

## **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 dokumentasjonen.

Ut fra dokumentasjonen oppsto feilen den 21. mai 2014. Den aktuelle flyvningen skulle finne sted den 24. mai 2014 kl. 11.55 fra Mallorca, Spania. Det fremgår av DK875 22-05-2014 OY-VKH Delay Tech Report at feilen ble oppdaget om kvelden den 21. mai, at feilen ble

forsøkt utbedret ved at man skiftet filtere, og at flyet fremdeles hadde oljelekkasje etter prøveoppstart på formiddagen den 23. mai. Det ble besluttet å bytte motor, hvilket var tidkrevende idet motoren måtte fraktes inn fra England. Det ble innleid fly til å foreta flyvningen fra Mallorca til Oslo. Passasjerene ble delt på to avganger. Nemnda finner å måtte legge til grunn at forsinkelsen skyldtes en feil som oppsto plutselig, og som ikke kunne ha vært forutsett. At flyet ble tatt ut av trafikk medførte at det måtte leies inn flere fly til å foreta de forskjellige flyvningene det ødelagte flyet skulle ha operert. I den forbindelse oppsto det forsinkede avganger og ankomster. Forsinkelsen i denne saken gir etter nemndas syn ikke rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Som nevnt ovenfor ble flyet forsinket med 6 timer og 36 minutter i følge forsinkelseserklæring fra Thomas Cook Airlines.

Selv om en forsinkelse ikke gir rett til erstatning etter EU-forordningen, kan den utgjøre mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte. En forsinkelse av en lengde som i denne saken er imidlertid for kort til å berettige til prisavslag etter pakkereiselovens bestemmelser når feriens lengde er på to uker.

Nemnda har merket seg at arrangøren tilbød gjestene busstransport, dagrom på et hotell og mat i ventetiden. Det er i samsvar med arrangørens plikter etter rådsforordningens artikkel 9.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på prisavslag i dette tilfellet.

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 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*