

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/04.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-01842

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et familierom på Hotell Porto Platanias Beach & Spa, Platanias, Chania, Kreta i perioden 29.06.2017 - 06.07.2017. Totalpris kr. 25.716.

Ved utreisen oppstod følgende forsinkelse: Oslo - Chania 29. juni 2017 med Novair, NVR257. Forsinkelse totalt 28 timer og 56 minutter.

For forsinkelsen Oslo - Chania har klager tidligere fått utbetalt en dagsandel av reisen i kompensasjon. Utbetalingen er for det døgnet av ferien de mistet, og klager finner det betenkelig at en generell kompensasjon for tapt ferie, skal komme til fratrekk for flyforsinkelsen.

Ved hjemreisen oppstod følgende forsinkelse: Chania - Oslo 6. juli 2017 med Novair, NVR258, Forsinkelse totalt 5 timer og 10 minutter.

Ved forsinkelsen Chania - Oslo ble passasjerene fløyet hjem med SAS sin rute SK4634 grunnet uforutsett teknisk hendelse på NVR258.

Klager krever standarderstatning etter EU-forordning 261/04.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelse Oslo - Chania 29. juni 2017 med Novair, NVR257

Denne forsinkelsen var på totalt 28 timer og 56 minutter, og skyldtes følgeforsinkelse etter teknisk feil.

Følgende e-post er sendt klager: "Vi bekrefter at det utbetales kompensasjon etter EU-forordning 261/04 med 400 euro pr. person, da forsinkelsen skyldtes tekniske problemer

der problemene anses å inngå som en del av den normale utøvelsen av driften av flyselskapet. Tidligere utbetalt kompensasjon på kr 3 675,- går til fratrekk (ref. artikkel 12 i forordningen). Restbeløp til overføring: kr 3 827,- som blir tilbakebetalt til oppgitt konto."

Det er utbetalt kompensasjon etter EU-forordning 261/04 for denne forsinkelsen, samt refundert for mat på flyet som var forhåndsbestilt.

Apollo anser denne delen av klagen som avsluttet.

Forsinkelse Chania - Oslo 06. juli 2017 med Novair, NVR258

Apollo henviser til sitt svar i e-post av 12. september 2017 hvor følgende fremgår:

"EU-domstolen avsa 17. september 2015 en dom i den såkalte KLM-saken (sak CAS-257/14) om flypassasjerers rett til standardkompensasjon ved teknisk svikt.

Dommen slår fast at flyselskapet skal kompensere passasjerer ved kansellering og lengre forsinkelser grunnet uforutsette tekniske problemer der problemene anses å inngå som en del av den normale utøvelsen av driften av flyselskapet. EU-domstolen slår imidlertid fast at enkelte tilfeller av teknisk svikt, deriblant særlig produksjonsfeil som påvirker flysikkerheten kan unnta flyselskapet fra deres ansvar for å betale kompensasjon etter EU-forordning 261/04.

Vår Airbus A321 NEO ble levert fra Airbus torsdag 29. juni og ankom Oslo Lufthavn ca. kl. 23.00. Den første flyvningen ble gjennomført til Kreta fredag 30. juni. Flyvningene den påfølgende uke gikk som normalt etter tidsplan, og rutinemessige sjekk ble gjennomført etter generell instruks. Om natten torsdag 6. juli ankom flyet fra Split til Oslo Lufthavn. Ved sjekk av flyet ble det oppdaget en oljelekkasje under flykroppen, og ved nærmere undersøkelser viste det seg at det var lekkasje i et rør. Av sikkerhetsgrunner var det nødvendig å bytte røret før ny flyvning kunne gjennomføres, og dette tok dessverre lang tid.

Med bakgrunn i at flyet hadde vært i drift i seks dager, kunne feilen verken skyldes manglende vedlikehold eller slitasje. Det var heller ingen indikasjoner på feil ved tidligere rutinesjekker i dagene forut for at feilen ble oppdaget. Airbus har bekreftet at feilen skyldtes en produksjonsfeil som Novair eller vårt personale ikke kunne ha oppdaget ved overlevering av maskinen eller ved rutinesjekk. Feilen må derfor anses som en uforutsett teknisk feil som ikke flyselskapet eller personalet kunne forutse eller ta forhåndsregler for å unngå, og som av hensyn til flysikkerheten måtte repareres. Det vil derfor ikke være grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/04 i dette tilfellet. Utgifter til forpleining m.m. er refundert."

Det er utbetalt totalt kr 2 486,- til forpleining og bussbilletter. I tillegg er det refundert for mat på flyet som var forhåndsbestilt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkjer

Saken gjelder to flyforsinkelser. På utreisen ble flyet forsinket med 28 timer og 56 minutter. Forsinkelsen var en følgeforsinkelse etter en teknisk feil som skjedde på en annen flyvning. Etter først å ha vært uvillig til å utbetale erstatning i medhold av EU-forordning 261/2004, har arrangøren nå erkjent at klageren har krav på det. Den allerede utbetalte kompensasjonen for en tapt feriedag går, slik regelen praktiseres, til fradrag, jfr. flyforordningens art. 12 som pålegger samordning av erstatningskravene.

Også hjemreisen ble forsinket med 5 timer og 10 minutter. Slik saken er dokumentert finner nemnda å måtte legge til grunn at forsinkelsen skyldtes en fabrikasjonsfeil. Flyet som skulle utføre flyvningen hadde kun vært i drift i få dager, og det fremgår av et skriv fra Airbus, som er flyets produsent, at det anstilles undersøkelser "to ensure not further occurrence on aircrafts to be delivered". Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning etter EU-forordningen, jfr. dom av 17. september 2015 i sak C-257/14 – Corina van der Lans - KLM. Dommen omhandler flypassasjerers rett til standardkompensasjon ved teknisk svikt. Dommen slår fast at flyselskapet skal kompensere passasjerer ved kansellering og lengre forsinkelser grunnet uforutsette tekniske problemer der problemene anses å inngå som en del av den normale utøvelsen av driften av flyselskapet. Domstolen uttaler at unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger. De forskjellige europeiske klagenemndene har lagt dette til grunn ved praktiseringen av regelverket.

Uansett årsak kan en forsinkelse i utgangspunktet i medhold av pakkereiselovens bestemmelser utgjøre en mangel ved reisen som kan gi grunnlag for prisavslag. Nemnda har i tidligere saken anvendt pakkereisevilkårene punkt 8.2 f) V analogisk ved hjemreise. Forsinkelsen i denne konkrete saken er imidlertid for kort til å berettigje til prisavslag etter denne bestemmelsen.

Klageren har krav på forpleining som skal stå i forhold til forsinkelsens lengde, jfr. EU-forordning 216/2004 artikkel 9. Det er opplyst at forpleiningsutgifter og andre utgifter som står i sammenheng med forsinkelsen er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på ytterligere kompensasjon eller erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)