

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på hjemreisen fra Kreta.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

277/14PF

Tjenesteyter

Solia

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse på hjemreisen fra Kreta.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 12.09.14 skulle klager og hans reisefølge reise fra Kreta til Oslo Lufthavn med Primera Airs rute PF352 kl. 14.00. Flyreisen ble forsinket med over 7 timer og det ble ikke opplyst om passasjerenes rettigheter verken skriftlig eller muntlig.

Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person, totalt 2.400 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Solia har i det vesentlige anført:

Solia har fremlagt dokumentasjon for forsinkelsen fra Primera Air. Forsinkelsen skyldtes en teknisk feil som flyselskapet Primera Air verken kunne eller burde forutse. Standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 utbetales ikke i et slikt tilfelle. Solia finner heller ikke grunnlag for erstatning i henhold til Pakkereiseloven da forsinkelsen skjedde på hjemreisen.

Nemnda bemerker:

Den rett til erstatning flypassasjerer 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, og 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 også 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.

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 tilfeller 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 vider godtgjøre at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen er truffet.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes en teknisk feil uten å konkretisere denne nærmere. Luftfartstilsynet har følgelig funnet dokumentasjonen mangelfull. Det foreligger ingen aircraft technical log eller workorder. Luftfartstilsynet er av den oppfatning at flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en feil, kun som en forklaring på at det oppsto en forsinkelse og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. Det ser ut til at det eneste arrangøren har foretatt seg i dette tilfellet er å henge opp et ark med informasjon om at middagskupper kan fås ved å kontakte resepsjonen. Forsinkelsen var i følge klageren på mer enn 7 timer. Arrangørens håndtering av situasjonen synes ikke å være i samsvar med reglene i rådsforordningen. Passasjerene bør i tillegg til middag få dekket sannsynliggjorte utgifter opp til kr 200 pr. person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. passasjer, samt at hver passasjer får utbetalt kr 200 til dekning av forpleiningsutgifter.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.