

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

28.08.2015

Saksnummer

139/14PF

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

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

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, to voksne og to små barn på 3 og 1 år, skulle reise hjem fra Kypros den 24.05.14 med Norwegians rute DY 9531 kl. 01.15. Planlagt ankomst til Stavanger/Sola var kl. 05.00. Flyet ble forsinket med 14 timer og 33 minutter.

Klager, som selv har vært 14 år i flybransjen, mener at det er helt innlysende at Norwegian og Star Tour visste veldig godt at de aldri kunne blitt med flyet hjem til Stavanger allerede da det lettet fra Sola på grunn av hviletiden som flybesetningen trengte. Allikevel ble passasjerene stuert inn i et avgangsområde på flyplassen i Larnaca i flere timer uten noe informasjon. Mangelen på informasjon og behandlingen passasjerene fikk på flyplassen i ventetiden er under enhver kritikk. Med klagers to barn på 1 og 3 år så fikk de virkelig føle på kroppen hvordan dette påvirker små barn.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen med 400 euro pr. person, totalt 1.200 euro, jf. EU-forordning 261/2004.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour er enige i at de ikke har håndtert forsinkelsen slik de burde gjøre, og de tar kritikken til etterretning. Star Tour har vært i kontakt med Norwegian om deres representant på flyplassen, og om mannskapet og deres informasjon om bord i forbindelse med forsinkelsen. Internt i Tui Nordic vil forannevnte bli evaluert - og rutinene til samtlige involverte parter vil bli fulgt opp.

Flyforsinkelsen fra Kypros til Stavanger med DY 9531 den 24.05.14 oppsto som en konsekvens av forsinket avreise fra Stavanger til Kypros samme dag. Denne forsinkelsen (Sola-Kypros) oppsto på grunn av en teknisk feil på flyet. Denne feilen måtte repareres før avreise. Da flyet ankom Kypros senere enn antatt, fikk dette dessverre konsekvenser for Star Tours gjester.

På grunn av lovpålagt hvile for mannskapet om bord, var det ikke mulig å reise fra Kypros til oppsatt tid. I tillegg til dette, er også Stavanger flyplass Sola stengt på natten.

Verken Star Tour eller flyselskapet har noen innvirkning på en slik hendelse, men de beklager på det sterkeste hele situasjonen. Det fremgår av rapporter Star Tour har mottatt at passasjerene har fått forpleining i henhold til gjeldene regler.

Star Tour finner ikke grunnlag for å imøtekomme krav om erstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at flyet ble forsinket med mer enn 14 timer.

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.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes at det oppsto et plutselig og uforutsett problem med PSEU light på foregående avgang. Feilen gjelder lys/indikator i forbindelse med en låsesensor for nesehjulet. Saken er forelagt for Luftfartstilsynet, som har funnet feilen tilstrekkelig dokumentert. Tilsynet har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen. Som en følge av det tekniske problemet ble flyet forsinket fra Stavanger til Larnaca med 2 timer og 11 minutter. Dette medførte pålagt hviletid for flybesetningen etter at de ankom Larnaca. Norwegian har i mail av 6. juni 2014 redegjort for hvorfor det ikke var mulig å bytte flybesetning slik at en så lang forsinkelse kunne ha vært unngått.

Som det fremgår ovenfor, har Luftfartstilsynet funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. Etter dette legger nemnda til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til at forsinkelse rammet passasjerer på to flyvninger. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Anvendelsen av EU-forordningen berører imidlertid ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Forsinkelse på hjemveien av den lengden som det er tale om her, utgjør en mangel ved pakkereisen, 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. Bestemmelsen om fordobling av fristene

kommer etter nemndas syn ikke til anvendelse i dette tilfellet. Mangelen skyldes en feil hos underleverandøren, som arrangøren hefter for.

Nemnda finner etter omstendighetene at erstatningen for forsinkelsen bør settes til kr 800 pr. person, totalt kr 3.200.

Nemnda tar til etterretning at det er utlevert matkuponger i ventetiden, jfr. EU-forordningen artikkel 9.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det utbetales en erstatning på kr 800 pr. person, totalt kr 3.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vedtak:, Vedtaket er enstemmig, Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:, Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.