

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av nye flybilletter ved forsinkelse.

### Dato

18.10.2018

### Saksnummer

2018-02107

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer til Split i perioden 13.06.2018 - 20.06.2018. Totalpris kr. 16.229.

Avreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Novairs flyvning NVR645 fra Oslo til Split den 13. juni 2018. Flyvningen ble 24 timer og 54 minutter forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om dekning av nye flybilletter med Norwegian fra Oslo til Split på kr. 7.218 grunnet uvisshet ved flyavgang ved NVR645.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NVR645 Oslo - Split forsinket 24 timer og 54 minutter:

Opprinnelig ankomsttid: 13.06.2018 kl. 21.00.

Faktisk ankomsttid: 14.06.2018 kl. 21.54.

Novair har to Airbus A321 NEO stasjonert hhv. på Arlanda og Oslo Lufthavn. Begge flyene ble levert fra Airbus sommeren 2017 (Oslo i slutten av juni og Arlanda i august 2017).

29. - 31. mai 2018 ble motoren på Novair Airbus A321 NEO byttet ut.

Ved avgang fra Korfu til Oslo 11. juni 2018 hørtes et smell, noe kapteinen i første omgang tolket som at flyet hadde kollidert med en fugl («birdstrike»). Da maskinen var kommet opp i flyhøyde, ble det gjort tester for å sikre at flyvningen kunne gjennomføres, og denne ble gjennomført som planlagt. Ved ankomst Oslo Lufthavn ble flyet umiddelbart tatt ut av drift, og det ble igangsatt grundige undersøkelser av motoren, blant annet ved

bruk av et boroskop. Det ble ikke funnet noen tegn eller spor på at det hadde vært en kollisjon med fugl.

Alle funn ble oversendt motorprodusenten for videre undersøkelser. Etter å ha sjekket alle funnene ble det konkludert med at det var skader på en valse i motoren, og at dette skyldtes en feil i forbindelse med monteringen av motoren i mai. Konklusjonen var at motoren måtte byttes ut, noe som ble gjort torsdag 14. juni 2018. Flyet var tilbake i drift fredag 15. juni 2018.

I tidsrommet mens flyet var ute av drift (12. - 14. juni 2018), gjorde flyselskapet sitt ytterste for å leie inn annen kapasitet. Dette var en periode det var vanskelig med ekstra kapasitet, da det meste av tilgjengelige fly var leid inn for å fly fotballsupportere til VM i fotball i Russland. Dette medførte derfor en god del forsinkelser på de kommende flyvningene.

På bakgrunn av at flyet hadde fått installert ny motor mindre enn en måned tidligere, er Apollo/Novair av den oppfatning at feilen verken kunne skyldes manglende vedlikehold eller slitasje. Det var heller ingen indikasjoner på feil ved tidligere rutinesjekker i dagene forut for at feilen ble oppdaget. Problemet må derfor betraktes som en uforutsett hendelse som flyselskapet eller personalet ikke kunne forutse eller igangsette tiltak for å kunne unngå. Dette er også en konklusjon som motorprodusenten Safran Group har kommet frem til.

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. Selv om teknisk svikt ikke generelt unntar flyselskapet fra å utbetale erstatning, slår EU-domstolen imidlertid fast at enkelte tilfeller av teknisk svikt, deriblant særlig feil som påvirker flysikkerheten, kan unnta flyselskapet fra deres ansvar for å betale kompensasjon etter EU-forordning 261/04.

Til informasjon ble motoren på maskinen som er stasjonert på Arlanda byttet ut 21. - 23. mars 2018. På flyvningen fra Zakynthos til Arlanda 22. mai 2018 oppsto en teknisk feil med motoren, som etter videre undersøkelser viste seg å være av samme type som i juni også ble oppdaget på maskinen som er stasjonert i Oslo. Dette understreker ytterligere at feilen skyldes fabrikkasjonsfeil og ikke manglende vedlikehold. Denne motoren ble byttet ut 23. - 25. mai 2018.

På bakgrunn av ovennevnte mener Novair/Apollo at det ikke er grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/04 i forbindelse med disse forsinkelsene. Passasjerer har fått utbetalt kompensasjon etter Pakkereiseloven. På bakgrunn av at forsinkelsen skyldes uforutsette hendelser blir fristene for forsinkelse fordoblet i dette tilfellet. Ref. Alminnelige vilkår, § 8.2.

Kompensasjon/diverse informasjon:

En dagsandel.

Passasjerene ble bedt om å holde seg hjemme inntil videre.

De som møtte fram på OSL ble kjørt til Scandic Hotell på Hamar og fikk middag og frokost. Transport tilbake til OSL neste dag.

Alle passasjerer fikk matkupong 20 euro før avgang fra OSL.

29 passasjerer var overflow på denne flyvningen. Se den enkelte sak for eksakte tider.

Eventuelle øvrige relevante utgifter refundert mot kvittering.

Klager har fått utbetalt dagsandel med kr. 2.320. Klager valgte selv å kjøpe egne flybilletter til Split.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS/Novair.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerer rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Rettstilstanden med tanke på hva som kan regnes for å være en teknisk feil har endret seg etter at EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14. I dom av 17. september 2015 - Corina van der Lans – KLM, har domstolen uttalt at "en teknisk feil, [..], som oppstår plutselig, som ikke kan tilskrives manglende vedlikehold, og som heller ikke er blitt oppdaget under vanlig vedlikehold, ikke er omfattet av begrepet "ekstraordinære omstendigheter" [..].

Det fremgår av dommen at unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger.

I den foreliggende saken har nemnda innhentet uttalelse fra Luftfartstilsynet. Luftfartstilsynet har etter gjennomgang av dokumentasjonen fra CFM konkludert med at feilen har skjedd under bygging av motoren. Det blir videre uttalt at ansvaret for produksjonen av en flymotor ligger hos produsent og konstruktør. Flyselskapet kunne derfor ikke forhindre det som skjedde.

Nemnda legger etter dette til grunn at motorhavariet skyldes en fabrikasjonsfeil. Selskapet har etter nemndas syn godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klageren har da ikke krav på kompensasjon etter EU-forordningen.

Forsinkelsen på utreisen var 24 timer og 54 minutter. Forsinkelse av en slik lengde gir også rett til erstatning etter pakkereiseloven § 6-4, jfr. pakkereisevilkårene avsnitt 8.2 f) V. Erstatning er i dette tilfellet utbetalt med en dagsandel for en tapt feriedag, totalt kr. 2.320.

Klageren har etter EU-forordningen artikkel 8 rett til omruting snarest mulig, jfr. nr. 1 bokstav b), hvis det kan føre til at man kommer frem til feriedestinasjonen tidligere enn ved å vente på at det ble satt opp nytt fly. Det fremgår at klagerens datter allerede hadde ankommet feriemålet. Det var dessuten helt uvisst hvor lang forsinkelsen ville bli. Nemnda legger til grunn at det ble gitt utilstrekkelig informasjon om dette fra arrangørens side. I medhold av klagerens beskrivelse var det uforholdsmessig vanskelig å komme i kontakt med arrangøren både i Norge og på reisemålet.

Klageren bestilte billetter til to personer med Norwegian. Billettene kostet kr. 7.218. Klageren ankom Split rundt kl. 11.00 den 14. juni, mens de som ventet på arrangørens tilbud først ankom kl. 21.54.

Etter nemndas syn har klageren i dette tilfellet krav på at ekstraavgiftene i forbindelse med nye flybilletter blir dekket.

Det fremgår av korrespondansen at klageren har fått utbetalt kr. 6.000 fra sitt forsikringsselskap til delvis dekning av billettene. I tillegg har hun fått utbetalt kr. 2.320 fra arrangøren for en tapt feriedag. Dette siste beløpet har hun imidlertid etter nemndas syn ikke krav på, fordi forsinkelsen i hennes tilfelle ikke ble på 16 timer eller mer, som i dette tilfellet er grensen for når en dagsandel utbetales. Totalt har klageren fått utbetalt kr. 8.320, hvilket overstiger billettprisen. Nemnda finner derfor ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere kompensasjon/erstatning.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon/erstatning.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

