

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

18.10.2018

Saksnummer

2018-02251

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person til Bulgaria i perioden 12.06.2018 - 20.06.2018. Totalpris kr. 3.195.

Avreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Novairs flyvning NVR633 fra Oslo til Burgas den 12. juni 2018. Flyvningen ble 13 timer og 35 minutter forsinket.

Klageren fikk ikke hotellovernatting og satt oppe hele natten. Klageren fikk to matkuponger til en verdi av henholdsvis kr. 400 og kr. 250. Hun hadde betalt for mat på flyet, men fikk kun en flaske vann.

Klageren har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NVR633 Oslo - Burgas forsinket 13 timer og 35 minutter:

Opprinnelig ankomsttid: 12.06.2018 kl. 21.00.

Faktisk ankomsttid: 13.06.2018 kl. 10.35.

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 dagandel. Passasjerer ble bedt om å være hjemme inntil videre. De som kom til OSL fikk: 34 passasjerer fikk overnatting Thorbjørnrud Hotell, middag og transport tilbake til OSL. 26 passasjerer fikk overnatting Klækken Hotell, middag og transport tilbake til OSL. Øvrige passasjerer fikk matkupong kr 400.

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

Nemnda bemerkninger

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 13 timer og 35 minutter. Reise med en varighet mellom 5 og 8 døgn gir først rett til erstatning når forsinkelsen er på 16 timer eller mer fordi fristene fordobles når årsaken til forsinkelsen er en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jfr. pakkereisevilkårene avsnitt 8.2 f) V. Erstatning er imidlertid i følge arrangøren utbetalt med en dagsandel for en tapt feriedag, totalt kr. 430. Klageren hevder at hun ikke har fått dette utbetalt.

Klageren fikk ikke dekket hotellopphold, men måtte overnatte på flyplassen. Det ble utdelt matkuponger til en verdi av kr. 400 på flyplassen. Klageren skriver at hun også fikk en kupong på kr. 250. Siden forhåndsbetalt mat på flyet ikke ble servert, antar nemnda at dette beløpet er erstatning for flymaten. Da de kom frem til reisemålet måtte klageren vente lenge på bagasjen til andre flypassasjerer, slik at hun ble sittende i en buss på flyplassen i lengre tid.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert av arrangøren lider av mangler, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Måten denne klageren ble tatt hånd om på flyplassen er en del av årsaken til det. For det første er det ikke i samsvar med EU-reglene om assistanse til flypassasjerene at de må overnatte på en flyplass, jfr. EU-forordningen artikkel 9 nr. 1 b). Klageren fikk heller ikke sjekket inn bagasjen slik at hun måtte passe på den gjennom natten. For det annet er det arrangørens ansvar å få bagasjen frem samtidig med passasjerene.

Nemnda bemerker at det ikke er nevnt noe om forsinket bagasje i klagen. Det fremgår av andre klager vedrørende samme flyvning at en noen passasjerer ikke fikk sin bagasje før etter en del timer. Skulle det være tilfelle for klagerens del antar nemnda at eventuelle ekstrasutgifter i den forbindelse er dekket av reiseforsikringen.

Nemnda vil også påpeke at det beløpet som ble utbetalt til forpleining er for lavt. Prisnivået er høyt på norske flyplasser, og det lar seg neppe gjøre å spise flere måltider for en kupong på kr. 400. Nemnda vet heller ikke om kupongen kan benyttes til flere måltider.

Nemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 800. Til fradrag går kr. 430 hvis dette allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25 % av reisens pris, avrundet til kr. 800. Til fradrag i beløpet går kr. 430 hvis dette allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)