

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for flyforsinkelse på hjemreisen fra Santorini.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

214/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for flyforsinkelse på hjemreisen fra Santorini.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende ble forsinket med 12 timer og 48 minutter på hjemreisen fra Santorini den 02.08.14. Etter hjemkomst mottok de en e-post fra Apollo med bekreftelse på forsinkelsen og beskjed om at Apollo ville utbetale en erstatning på kr 500 pr. person for forsinkelsen.

Klager viser til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 e) og EU-forordning 261/2004 og mener de har krav på en erstatning på 400 euro pr. person. Apollo oppgir teknisk feil ved flyet som grunnen til forsinkelsen. Så vidt klager kan se går ikke teknisk feil ved flyet innunder unntak fra bestemmelsene, jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) der det anføres hva som ikke gir rett til erstatning.

Apollo har i det vesentlige anført:

Flyvningen Santorini - Oslo den 02.08.14 ble 12 timer og 48 minutter forsinket. Gjestene som oppholdt seg på Santorini fikk servert lunsj og middag med drikke på en restaurant i Kamari.

Apollo viser til redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra Novair. Årsaken til forsinkelsen var at man natt til lørdag 02.08.14 oppdaget en hydraulikklekkasje ved den ene motoren på flyet. Lekkasjen skyldts et ødelagt hydraulikkør som sitter i den delen som fester motoren til vingen. Siden Novair aldri tidligere har hatt denne feilen, ble flyprodusenten Airbus i Hamburg kontaktet. Det viste seg at dette er en helt unik feil som Novair ikke kunne forutsett. Delen fantes ikke på lager i Oslo, men måtte flys inn fra Hamburg med et innleid fly. Reparasjonen viste seg å være komplisert og tok derfor lengre tid enn først antatt.

Samtidig som reparasjonen pågikk, forsøkte Novair å få satt inn et annet fly til å betjene flyvningen. Samtlige av Novairs egne fly var i trafikk og de fikk i tillegg avslag på samtlige forespørsler til andre flyselskap da kapasiteten i markedet var svært begrenset.

Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 utover forpleining i ventetiden. Apollo har imidlertid valgt å gi en kompensasjon for ulempen til alle som var med på denne returflyvningen fra Santorini med kr 500 pr. person.

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.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes en hydraulikk-lekkasje i en motor. Lekkasjen medførte at en del måtte skiftes, og delen fantes ikke på lager i Oslo. Nærmeste lager var i Hamburg, og delen ble fraktet derfra til Oslo med et innleid fly.

Luftfartstilsynet har 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. Flyet ble innsisert og funnet i orden kl. 17.00. Det skulle etter dette, slik nemnda forstår, fly passasjerer til Chania og deretter fly passasjerer fra Chania tilbake til Oslo. Avgang fra Chania var etter det opplyste kl. 02.00. Forsinkelsen gir etter nemndas syn ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Flyet ble forsinket med 12 timer og 48 minutter. En slik forsinkelse utgjør en mangel ved reisen i pakkereiseloens forstand når reisens varighet er over 8 døgn, 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. Bestemmelsen anvendes etter praksis analogisk ved forsinkelse på hjemreisen.

Nemnda finner etter omstendighetene at prisavslaget for forsinkelsen bør settes til kr 800 pr. person, totalt kr 3.200. Det er allerede utbetalt kr 500 pr. person, slik at restbeløpet utgjør kr 1.200.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 800 pr. person, totalt kr 3.200, hvorav restbeløpet utgjør kr 1.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.