

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt dekning av merutgifter til taxi fra flyplassen og hjem.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

181/14PF

### Tjenesteyter

Norwegian Holidays

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt dekning av merutgifter til taxi fra flyplassen og hjem.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans medreisende skulle fly hjem fra Roma den 31. mai 2014 med Norwegians rute DY1873 kl. 12.50. Flyet ble kansellert og det kom et nytt fly fra Norge for å hente passasjerene. Dette flyet hadde avgang fra Roma kl. 23.00, altså en forsinkelse på over 10 timer.

Ved ankomst Oslo Lufthavn Gardermoen kl. 02.00 var siste tog hjem for lengst gått. De tok derfor taxi hjem og krever erstatning på kr 740 for utgiften til dette (kr 800 minus pris for togbilletter, kr 60).

I tillegg krever de standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

### Norwegian Holidays har i det vesentlige anført:

DY1873 fra Roma til Oslo den 31. mai 2014 ble forsinket med 9 timer og 51 minutter grunnet uforutsett teknisk problem med feil på BUS Protection Panel som innbefatter blant annet strømtilførsel og air starter. Problemet oppstod etter landing i Roma. Det ble organisert et flybytte og erstatningsflyet ble sendt fra Oslo til Roma, siden Norwegian ikke har reservefly stasjonert i Roma. Det vises til teknisk rapport og dokumentasjon.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Det vises videre til dom C-549/07 i EU-domstolen (Wallentin-Hermann) der domstolen prøver å definere ekstraordinære omstendigheter. I

henhold til dommen kan problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift og utenfor planlagt vedlikehold. Norwegian vurderer det derfor slik at årsaken til forsinkelsen var utenfor deres kontroll.

På bakgrunn av dette kan Norwegian Holidays ikke finne grunnlag for kompensasjon i dette tilfellet. I henhold til Montrealkonvensjonens artikkel 19 og Luftfartslovens § 10-20, er de heller ikke erstatningspliktig for klagers ekstrautgifter oppstått etter ankomst Oslo.

### **Nemnda bemerker:**

Norwegian Holidays arrangerer pakkereiser. Kundenes rettigheter fremgår da av pakkereiseloven og alminnelige bestemmelser for pakkereiser, i tillegg til at EU-direktiv og andre lover og konvensjoner som regulerer luftfarten kan gi kundene rettigheter.

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 feil på strømsystemet som ble oppdaget da flyet landet i Roma. Nytt fly måtte settes inn, og dette kom fra Oslo. Flybyttet medførte en forsinkelse på til sammen 9 timer og 51 minutter.

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. Forsinkelsen rammet passasjerer som skulle fly hjem fra Roma. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Flyet ble forsinket med 9 timer og 51 minutter. En slik forsinkelse utgjør en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand når reisens varighet er under 5 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.

Nemnda finner etter omstendighetene at erstatningen for forsinkelsen bør settes til kr 800 pr. person, totalt kr 1.600.

Arrangøren har også et omsorgsansvar for passasjerene. Dette er hjemlet i EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Passasjerene har rett til å ringe hjem, rett til tilstrekkelig forpleining, og hvis nødvendig, rett til overnatting på hotell.

Så vidt nemnda kan se, har arrangøren ikke tilbudt klageren noe, verken økonomisk eller praktisk, i ventetiden. Slik nemnda ser det, er dette ikke i samsvar med arrangørens plikter etter EU-forordningen. Det er sannsynliggjort utover rimelig tvil at passasjerer som blir sittende på en flyplass i nesten 10 timer i påvente av flyavgang, har behov for mat og drikke. Nemnda anbefaler derfor at arrangøren utbetaler kr 500,- i forpleiningsutgifter til hver av klagerne.

Utgifter etter ankomst til Oslo som direkte skyldes forsinkelsen har den reisende i utgangspunktet også et krav på å få dekket. Da må imidlertid dokumentasjon på utgiftene fremlegges. Det er ikke gjort i dette tilfellet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det utbetales en erstatning på kr 800 pr. person, totalt kr 1.600, samt at det utbetales kr 500 pr. person i forpleiningsutgifter.

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.

*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.*