

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og erstatning/
refusjon for tap av en feriedag ved forsinkelse.

Dato

18.10.2018

Saksnummer

2018-02006

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer til Rhodos i perioden 13.06.2018 - 20.06.2018. Totalpris kr. 17.496.

Avreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Novairs flyvning NVR371 fra Oslo til Rhodos den 13. juni 2018. Flyvningen ble 21 timer og 20 minutter forsinket.

Ved ankomst Rhodos var rommet kansellert fordi de ikke ankom dagen før. Klager måtte vente en time før de fikk sjekket inn.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro per person, totalt 800 euro, samt erstatning/refusjon for tap av en feriedag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NVR371 Oslo - Rhodos forsinket 21 timer og 20 minutter:

Opprinnelig ankomsttid: 13.06.2018 kl. 11.55.

Faktisk ankomsttid: 14.06.2018 kl. 09.15.

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. Med bakgrunn i at forsinkelsen skyldes uforutsette hendelser blir fristene for forsinkelse fordoblet i dette tilfellet. Ref. Alminnelige vilkår, § 8.2.

Kompensasjon/diverse informasjon:

Passasjerene ble bedt om å være hjemme i ventetiden. De som kom til OSL fikk: Matkupon ved ankomst kr. 150. 70 passasjerer kjørt til Klækken Hotell kl. 13.00 for innkvartering, lunsj og middag. Transport tilbake til OSL. Eventuelle øvrige relevante utgifter refundert mot kvittering.

Klager har fått utbetalt dagsandel med kr 2. 500.

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 21 timer og 20 minutter. Forsinkelse av en slik lengde gir 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. 2.500.

Klageren har opplyst at det ble gitt svært mangelfull informasjon om forsinkelsen. Nemnda tar dette til etterretning. Det er svært viktig at arrangører som opplever uforutsette hendelser tar sin informasjonsplikt alvorlig. Det er ikke lett å være passasjer og ikke vite hva man kan forvente seg, hverken av avgangstid eller av forpleining i ventetiden. Det er riktignok vedlagt en SMS til saken med informasjon, men ut fra klagerens opplevelse av situasjonen virker det ikke som om han har mottatt/lest den.

Nemnda har videre merket seg at arrangøren ikke kan ha meldt fra om forsinkelsen til hotellet på feriedestinasjonen, som hadde kansellert klagerens bestilling fordi han ikke møtte opp dagen før.

Klageren har ikke vedlagt noen utgiftbilag til saken, så nemnda antar at han fikk dekket sitt forpleiningsbehov av arrangøren.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir utbetalt erstatning ut over det beløpet som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)