

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen. Advokatfirmaet Vestor Kapital AS klager på vegne av A og B og har anført: Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Santorini - Oslo 02.08.14 med Novairs rute NVR308 kl. Men på grunn av flyforsinkelse, forårsaket av tekniske problemer, ankom de Oslo først 12 timer og 48 minutter etter planlagt ankomst. Klager viser til EU-forordning 261/2004 og krever erstatning på 400 euro per person og forsinkelsesrente etter Lov om forsinket betaling, § 2 1,46 euro, totalt 801,46 euro.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

17/15PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Advokatfirmaet Vestor Kapital AS klager på vegne av og A og B og har anført:

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Santorini - Oslo 02.08.14 med Novairs rute NVR308 kl. Men på grunn av flyforsinkelse, forårsaket av tekniske problemer, ankom de Oslo først 12 timer og 48 minutter etter planlagt ankomst.

Klager viser til EU-forordning 261/2004 og krever erstatning på 400 euro per person og forsinkelsesrente etter Lov om forsinket betaling, § 2 1,46 euro, totalt 801,46 euro.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klager har krevd kompensasjon etter EU-forordning 261/2004, først via flyforsinkelse.dk og deretter via Advokatfirmaet Vestor Kapital AS. Apollo og Novair er av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes forhold utenfor deres kontroll.

Apollo har innhentet rapport og redegjørelse fra flyselskapet Novair og viser til disse.

Forsinkelsen den 2. august 2014 ble på 12 timer og 48 minutter.

Årsaken til forsinkelsen på NVR308 var at man natt til lørdag oppdaget en hydraulisk lekkasje ved en av motorene på flyet før avgang fra Oslo. Da Novair aldri tidligere har hatt denne feilen ble flyprodusenten Airbus i Hamburg kontaktet og det ble bekreftet at dette var en unik feil.

Den nødvendige reservedelen fantes ikke på lager i Oslo ettersom hydraulikkåret ikke er en del som man forventer at må byttes. Etter å ha undersøkt de forskjellige alternativene for å få fraktet reservedelen fra Hamburg til Gardermoen ble det besluttet å leie inn et fly som fløy delen til Gardermoen. Da teknikerne skulle bytte delen viste det seg at dette var en reparasjon som ville ta lenger tid enn beregnet.

Parallellt med teknikernes arbeid med å få flyet reparert, undersøkte Novairs operative avdeling mulighetene for å sette inn et erstatningsfly fra egen flåte eller å leie inn fra andre flyselskap. Dette viste seg vanskelig da det ikke fantes ledige fly. De fortsatte imidlertid å undersøke utover formiddagen på lørdagen, men uten resultat.

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.

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.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfeller er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen er truffet.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes en skade på et hydraulikkår som sitter i den delen som fester motoren til vingen. I følge flyprodusenten Airbus er dette en feil som ikke kan forutsies. Feilen må repareres når den oppstår.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ingen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen, utover at den tekniske loggen indikerer at flyet var klart kl. 17.00. Flyet forlot ikke Gardermoen før kl. 20.00, og gjestene som skulle returnere fra Santorini til Oslo ble 12 timer 48 minutter forsinket. Flyet skulle ha ankommet kl. 16.25, men ankom isteden kl. 05.13.

På bakgrunn av den tekniske redegjørelsen legger nemndas flertall til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold.

Reklamasjonsnemndas flertall, lederen og de to bransjerepresentantene, legger videre til grunn at det ikke var praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forsinkelsen.

Mindretallet, nemndas to forbrukerrepresentanter, er av den oppfatning at det er flyselskapet, og/eller reisearrangøren, som normalt må ha ansvaret for at tekniske feil på fly inntre selv om feilene opptrer plutselig og utenfor normalt vedlikehold.

Det vises til at hovedregelen er at flyselskapene er ansvarlige for å utbetale standarderstatning til sine passasjerer ved forsinkelse, jf. EU-forordningen nr. 261/2004 for flypassasjerer art. 5 nr. 1 bokstav c). Unntaket fra denne plikten gjelder kun der selskapet kan godtgjøre at innstillingen eller forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.», jf. art. 5 nr. 3.

EU-domstolen i sak C-549/07 (Wallentin-Hermann dommen) uttaler at tekniske feil ikke er omfattet av begrepet ekstraordinære omstendigheter «med mindre feilen skyldes begivenheter, som på grunn av feilens karakter eller opprinnelse ikke er et ledd i det berørte flyselskaps sedvanlige aktivitetsutøvelse og ligger utenfor flyselskapets faktiske kontroll.» Ettersom det ligger innenfor flyselskapets sedvanlige virksomhetsutøvelse å måtte løse og rette opp tekniske feil som inntre, er mindretallet av den oppfatning at plutselige oppståtte tekniske feil normalt ikke kan ses som en ekstraordinær omstendighet. Dette stiller seg annerledes dersom feilen er inntrådt pga. forhold utenfor flyselskapets kontroll, f.eks. der feilen skyldes lynnedslag, birdstrike, sabotasje, terrorisme, skjult fabrikasjonsmangel o.l.

Mindretallet finner dessuten støtte i sin fortolkning av forordningen i nye avgjørelser fra Court of Appeals i England og Østre Landsret i Danmark om standarderstatning ved teknisk svikt.

I samsvar med flertallets syn gir forsinkelsen ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Så vidt nemnda kan forstå er arrangørens plikt til å sørge for tilstrekkelig forpleining i ventetiden ivaretatt, jfr. EU-forordningens artikkel 9.

En forsinkelse på 12 timer og 48 minutter utgjør imidlertid et avvik fra det avtalte. Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2, uavhengig av årsaken til avviket. Nemnda anvender reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. Bestemmelsen pålegger i utgangspunktet arrangøren et objektivt kontraktsansvar. Det vises til Ot.prp.nr.35 (1994-1995) side 89, første spalte.

Nemnda finner etter omstendighetene at prisavslaget for forsinkelsen bør settes til kr 800 pr. person, totalt kr 1600. Det er allerede utbetalt kr 500 pr. person, slik at restbeløpet utgjør kr 600.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr 800 pr. person, totalt kr 1600, hvorav restbeløpet utgjør kr 600.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.