

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

294/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Byrå: Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klageren skulle reise fra Oslo til Gran Canaria den 20. november 2013 kl. 07:30 med DK5755. Flyet ble forsinket grunnet teknisk feil, og tok av fra Gardermoen kl. 15.10.

Grunnen til forsinkelsen var en teknisk feil. Da flyet skulle ta av og sto på rullebanen med motorene opp mot fullt turtall, stoppet en av motorene. Flyet ble erstattet med to nye fly, og klageren reiste med det flyet som tok av sist.

Klager krever standard kompensasjon etter EU-forordningen.

Ving Norge AS anfører at klageren har krav på kompensasjon hvis en forsinkelse varer lenger enn 6 timer for reiser under 5 døgn, 8 timer for reiser mellom 5 og 8 døgn, eller 12 timer for reiser over 8 døgn, jfr. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2f) V.

I dette tilfellet var forsinkelsen ved ankomst 9 timer og 40 minutter. Slik forsinkelse berettiger ikke til kompensasjon da reisen i dette tilfellet hadde en varighet på over 8 døgn.

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.

I det foreliggende tilfellet stanset en av motorene etter at flyet hadde kommet ut på rullebanen og turtallet på motorene var på vei opp. Slik nemnda ser det, er feilen som oppsto en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Rett til erstatning etter EU-forordningen foreligger derfor ikke.

Nemnda kan i dette tilfellet heller ikke se at forsinkelsen berettiger til erstatning etter lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2f) V. Følgende forhold anses normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i punkt 8:

«Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelsen hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.».

En forsinkelse ved ankomst på 9 timer og 40 minutter berettiger etter dette heller ikke til kompensasjon etter pakkereiselovens regler. Nemnda forutsetter at arrangøren tok hånd om passasjerene på flyplassen og tilbød tilstrekkelig assistanse.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.