

# 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 fra Gran Canaria.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

184/14PF

### 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 fra Gran Canaria.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Las Palmas, Gran Canaria til Oslo Lufthavn Gardermoen 14.06.14 med SK7362 kl. 13.15. Flyet tok av kl. 01.16 den 16.06.14 og ankom Oslo nærmere 36,5 timer forsinket.

Klager mener Apollo burde vite at tapt arbeidsfortjeneste ikke blir dekket av reiseforsikringen.

Klager har fått refundert kr 500 per person fra Apollo.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo beklager den store forsinkelsen som oppsto på hjemreisen fra Gran Canaria.

Da maskinen sto på bakken på flyplassen på Gran Canaria, ble det oppdaget en lekkasje fra venstre bensintank. Apollo viser i den forbindelse til vedlagte redegjørelse samt teknisk logg fra SAS. Dessverre tok det svært lang tid før den ødelagte delen ankom Gran Canaria og kunne byttes ut. SAS forsøkte også å skaffe et erstatningsfly, men dette viste seg å ikke være mulig. I ventetiden fikk våre gjester først utdelt matkuponger, og da det ble klart at ventetiden ville bli lang, fikk alle gjester hotellovernatting og mat på hotellet i Las Palmas.

Hendelsen var av en slik art at verken SAS eller vi som turoperatør kunne ha forutsett dette. Apollos oppfatning er derfor at det ikke er grunnlag for kompensasjon/refusjon etter Eu-forordning 261/2004. Da forsinkelsen skjedde på hjemreisen, er det heller aktuelt med kompensasjon av dagsandeler etter pakkereiseloven, men Apollo vi har allikevel valgt å gi en kompensasjon på kr 500 per person.

Kundene skriver at de har tapt arbeidsfortjeneste. De har ikke fremmet krav om dette spesifikt eller sendt inn dokumentasjon for hva dette skulle beløpe seg til, men henviser kun til krav etter Eu-forordning 261/2004.

Utover dette har Apollo ingen ytterligere kommentarer i denne saken.

Det vises for øvrig til Apollos brev.

### **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 det ble oppdaget en drivstofflekkasje fra venstre drivstofftank mens flyet sto å bakken på Gran Canaria. Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen.

Reklamasjonsnemndas flertall, lederen og de to bransjerepresentantene, legger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold og 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 inntreffer 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 inntreffer, 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 fabrikkasjonsmangel o.l. Mindretallets 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. Imidlertid utgjør en forsinkelse på 36 timer og 30 minutter et avvik fra det avtalte.

Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2, uavhengig av årsaken til avviket. Nemnda har i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. En forsinkelse på 36 timer og 30 minutter er etter nemndas syn så lang at den er å regne som en mangel. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr 1.000 pr. person.

Klageren har videre krevd erstatning for tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er fremlagt noen dokumentasjon i forbindelse med kravet, og finner det under enhver omstendighet tvilsomt om arrangøren kan holdes erstatningsansvarlig ved uforskyldt forsinket hjemreise.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 1.000 pr. person. Det beløpet som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Line Vestgård, Kilroy Travel 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.*