

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen til Santorini.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

182/14PF

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen til Santorini.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge fikk en flyforsinkelse på 13 timer og 46 minutter på reisen fra Oslo Lufthavn til Santorini den 21.06.14. De skulle ha landet kl. 12.25 og hatt ettermiddagen og kvelden på reisemålet. I stedet kom de til hotellet i 03-tiden på natten. De var såpass slitne etter først å ha sittet 15 timer på Gardermoen, fløyet og ikke kommet til ro før i 04-tiden om natten, at den påfølgende dagen også var ganske ødelagt. Oppholdet ble vesentlig forkortet på grunn av forsinkelsen.

I ventetiden på Gardermoen fikk de utlevert to matbonger på til sammen kr 300 pr. person. Det var visstnok noen av passasjerene som fikk tilbud om daghotell, men det fikk ikke klager.

Forsinkelsen gir rett til en erstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004. Novair fraskriver seg ansvar og viser til at dette var «ekstraordinære omstendigheter som de ikke kunne forutse eller unngå», noe klager stiller seg tvilende til. De fikk svært lite informasjon underveis. Først da flyet var klart til avgang fikk de en sms fra Apollo. Alt i alt ble forsinkelsen håndtert dårlig fra Apollo og Novair. Klager krever erstatning i henhold til ovenstående, totalt 1.200 euro.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes en teknisk forsinkelse på NVR 307 Oslo - Santorini 21.06.14, som ble på totalt 13 timer og 46 minutter. Alle gjester på denne flyvningen fikk først matkuponger på Oslo Lufthavn, og da det ble klart at forsinkelsen ville bli av lengre varighet, ble de kl. 13.00 tatt til hotell ved lufthavnen og fikk middag.

Det var en teknisk feil på en av dørene og to deler måtte skiftes ut. En av delene ble transportert fra Stockholm Arlanda og den andre delen fra Airbus sitt lager i Hamburg. Parallelt med teknikernes jobb med å reparere døren ble det søkt etter erstatningsfly for å minimere forsinkelsen. Det viste seg at det ikke fantes ledige fly, verken i egen flyflåte eller fra andre flyselskap, som kunne settes inn på flyvningen.

Som det fremgår av redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra flyselskapet, var feilen av en slik art at den ikke kunne forutses. Delen som gikk i stykker går svært sjelden i stykker og er derfor ikke en del av det jevnlig vedlikehold av maskinen. At den ikke fantes på lager verken hos Thomas Cook Airlines, SAS eller Lufthansa viser også at dette er en del som svært sjelden (om aldri) byttes ut. Delen har ikke vært byttet ut i løpet av ti års operasjon av Novair.

Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen var av en slik art at den ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004, utover forpleining i ventetiden. Forsinkelsen gir heller ikke rett til erstatning etter Alminnelige vilkår for pakkereiser.

### **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.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen som oppsto var en feil på nødutrustning i dør nr. 2 (sklier). Feilen måtte utbedres før flyet igjen kunne settes i drift. 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 som førte til forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. I det foreliggende tilfelle var forsinkelsen på 13 timer og 46 minutter. Klagerne fikk svært dårlig informasjon og kr 300 i matkuponger pr. person. Etter nemndas syn er et slikt beløp ikke i samsvar med reglene i rådsforordningen. Det vises til at prisnivået på

flyplasser generelt er høyt. Passasjerene bør i tillegg få utbetalt et beløp på kr 200 pr. person, til sammen kr 500 ved en forsinkelse av nesten 14 timers varighet.

Forsinkelsen utgjør i tillegg en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand når reisens varighet er mellom 5 og 8 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.

Reisens pris er oppgitt til kr 25.724 for 3 personer. Nemnda finner etter omstendighetene at prisavslaget for forsinkelsen bør settes 15% av reisens pris, avrundet til nærmeste runde beløp, hvilket utgjør kr 3.900 for tre personer. I tillegg til at klagerne mistet en dag på reisemålet, gir en så lang forsinkelse en dårlig feriestart.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det utbetales ytterligere kr 200 pr. person til dekning av utgifter på flyplassen. I tillegg anbefaler nemnda at det gis et samlet prisavslag på kr 3.900 for forsinkelsen.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*