

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelse.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

2/14PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, et reisefølge på 7 voksne og to små barn, skulle reise fra Oslo til Gran Canaria den 18.12.13 med Thomas Cook Airlines rute DK5755 kl. 07.30. Mens flyet sto på Gardermoen ble det påkjørt av en cateringbil. Dette medførte at de først tok av fra Gardermoen ca. kl. 12.40. De landet på Gran Canaria kl. 19.40. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelsen med 400 euro pr. person.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har innhentet flyselskapet Thomas Cook Airlines rapport i saken.

Avreise var planlagt til kl.07.30 den 18.12.13 med ankomst Gran Canaria kl. 12.15. Flyet ble imidlertid påkjørt av en high loader på Gardermoen kort tid før avgang. Flyet fikk et stort hull i den fremre lasteromsdøren. Døren måtte skiftes innen flyet igjen ville få flytillatelse. Thomas Cook Airlines gjorde det de kunne for å redusere forsinkelsen. Da det ble konstatert at reparasjonen ville ta tid, ble det umiddelbart satt i gang tiltak for å leie inn et fly som kunne foreta flyvningen. Ankomsten til Gran Canaria ble forsinket med 4 timer og 49 minutter.

Skaden på flyet ble forvoldt av en tredjemann og var dermed utenfor Thomas Cook Airlines kontroll. Forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 art. 5 nr. 3. I et slikt tilfelle er ikke flyselskapet pliktig å utbetale standarderstatning til passasjerene.

Det vises til EU-domstolens avgjørelse i sak C-549/07, den såkalte Wallentin-Hermann dommen, der det konstateres at en teknisk feil kan utgjøre en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, dersom den skyldes begivenheter som på grunn av feilens karakter

eller opprinnelse ikke er en del av det berørte flyselskaps sedvanlige aktivitetsutøvelse og ligger utenfor flyselskapets faktiske kontroll.

Det vises til EU-domstolens faste praksis, herunder særlig C-549/07 Wallentin-Hermann dommens premisser nr. 23, 34 og 41, tilsvarende saker avgjort av Trafikstyrelsen i Danmark og Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Spanias luftfartsmyndigheter), listen over ekstraordinære omstendigheter utarbeidet av de europeiske klageinstansene for flypassasjerers rettigheter, samt rapport og teknisk logg fra Thomas Cook Airlines.

På bakgrunn av dette er verken Ving eller Thomas Cook Airlines forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 ble flyet påkjørt av en såkalt highloader slik at det gikk hull i den fremre lasteromsdøren. Flyet fikk flyforbud inntil feilen var utbedret. Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig og har ingen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. 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 4 timer og 49 minutter berettiger etter dette heller ikke til kompensasjon etter pakkereiselovens regler. Reisearrangøren har imidlertid et omsorgsansvar for passasjerer som på grunn av forsinkelse må oppholde seg på flyplassen i flere timer. Det er opplyst at de reisende fikk utdelt en matkupong til en verdi av kr 110 til

dekning av utgifter til mat og drikke ved en forsinkelse på nesten 5 timer. Passasjerene er i ettertid tilbudt ytterligere utgiftsdekning, men da mot originale kvitteringer.

Selv om forsinkelsen skyldes et forhold som ikke gir rett til erstatning, har passasjerene rett til forpleining etter rådsforordning nr. 261/2004 artikkel 9 nr. 1, som blant annet gir rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Kr. 110,- til dekning av utgifter til mat og drikke ved en 5 timers forsinkelse oppfyller neppe reglene i rådsforordningen.

Nemnda viser blant annet til prisnivået på Gardermoen. Nemnda bemerker videre at passasjerer som får sin utreise forsinket med flere timer pga tekniske problemer bør holdes underrettet om utviklingen slik at de i størst mulig grad har et tidspunkt å forholde seg til.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet, men forutsetter at arrangøren dekker måltider etc. under ventetiden som står i rimelig forhold til forsinkelsens lengde.

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.