

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

30.07.2015

Saksnummer

179/13P

Tjenesteyter

TyrkiareiserAS

Saken gjelder:

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

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle fly fra Ålesund til Antalya den 18.07.13 med Tailwind Airlines' rute TI7716 med avgang kl. 21.40. Flyet ble forsinket og gikk ikke før ca. kl. 06.05 dagen etter. De ankom Antalya 7 timer og 54 minutter forsinket. Forsinkelsen skyldtes 2 timer for sen ankomst til Ålesund på flyvningen fra Antalya. Det var for lite oksygen i cockpit og flyet måtte erstattes.

Deretter var det vektrestriksjoner og motvind som medførte at flyet måtte mellomlande i Budapest for å tanke.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og stiller spørsmål om ovenstående forhold er å anse som «ekstraordinære omstendigheter» som kan fritta flyselskapet fra å utbetale standarderstatning slik Tyrkiareiser hevder. Klager mener rettspraksis fra EU-domstolen viser at tekniske problemer ikke er å anse som ekstraordinære omstendigheter.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Klagers flyvning fra Ålesund til Antalya ankom reisemålet med en forsinkelse på totalt 7 timer og 54 minutter. Det vises til rapporter fra Tyrkiareisers operasjonssjef i Antalya og flyselskapet Tailwind.

Forsinkelsen skyldtes sent innkommet fly og oppsto ved avreisen fra Antalya.

I første omgang fikk de en forsinkelse på 2 timer grunnet en teknisk kontroll.

Det ble da rapportert at oksygenflasken i cockpit hadde for lavt trykk og måtte byttes ut. Det fantes ingen tilgjengelig flaske på flyplassen i Antalya. Erstatning måtte derfor rekvireres fra Istanbul. Dette tok tid og det er rapportert at ny flaske først var på plass i Antalya kl.10.00

UTC den 19.07.13 for dette flyet. For å unngå denne lange forsinkelsen ble det satt inn et erstatningsfly på flyvningen Antalya - Ålesund - Antalya.

Forsinkelsen er ikke forårsaket av at selskapet har forsømt tekniske kontroller.

Feilen ved oksygenflasken i cockpit var uforutsett og hadde ikke kunnet vært oppdaget på et tidligere tidspunkt. Flyselskapet gjorde sitt ytterste for å løse problemet så raskt som mulig og satte inn et erstatningsfly på flyvningen.

Tyrkiareiser finner ikke grunnlag for 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.

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 tilfellet har flyselskapet opplyst at feilen skyldes en feil ved «crew oxygen bottle in cockpit». Nærmeste reservedel ble lokalisert i Istanbul. Man valgte derfor å sette inn et erstatningsfly.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. For lavt trykk i en oksygenflaske som er til bruk i cockpit ble oppdaget i Antalya. Det er en feil som setter flyverne i fare ved plutselig trykkfall. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forsinkelsen. Slik nemnda ser det gjorde selskapet etter omstendighetene det som var praktisk mulig for å gjøre forsinkelsen så kortvarig som mulig. Likevel ble den på nesten åtte timer. Forsinkelsen gir i dette tilfellet ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

En forsinkelse på 7 timer og 54 minutter er heller ikke å betrakte som en mangel i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V. Bestemmelsen lyder: Følgende forhold betraktes normalt ikke som en mangel ved pakkereisen:

«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.».

Reisen varte i dette tilfellet i 7 dager, og forsinkelsen er da ikke å betrakte som en mangel.

Imidlertid har arrangøren et omsorgsansvar for passasjerene under forsinkelser.

Det fremgår av klagerens mail av 29. juli 2013 at klageren reiste hjem i ventetiden og derfor ble påført en parkeringsavgift på kr 600 fordi det ikke var mulig å få noen til å kjøre dem til flyplassen midt på natten. I og med at klagerne på denne måten sparte arrangøren både for forpleinings- og overnattingsutgifter, anbefaler nemnda at de får dekket parkeringsavgiften med kr 600.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får erstattet parkeringsutlegg med kr 600.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Karianne Haugom, 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.