

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på 600 euro pr. person, jf. EU-forordning 261/2004, samt refusjon av betalte setereservasjoner med kr 1.194, på grunn av forsinkelse.

### Dato

24.08.2015

### Saksnummer

208/14PF

### Tjenesteyter

Reisefeberno

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 600 euro pr. person, jf. EU-forordning 261/2004, samt refusjon av betalte setereservasjoner med kr 1.194, på grunn av forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Utreisen fra Oslo den 1. mai 2014 kl. 18.00 ble forsinket med over 7 timer hvilket medførte at klager og hennes medreisende ankom New York på morgenen den 2. mai og fikk forkortet reisen med en dag. De hadde bestilt en reise der flyvningene skulle gjennomføres med Norwegians Dreamliner fly, men flyvningen til New York ble gjennomført med en eldre jumbojet fra et spansk flyselskap og med spansk besetning om bord. Deres forhåndsbestilte og betalte setereservasjoner ble ikke levert og det var elendig standard og service om bord. Klager stiller seg kritisk til Reisefeber.no og flyselskapets påstand om at deres egen besetning måtte ha lovpålagt hvile da flyvningen ble gjennomført med en spansk besetning.

De fikk ingen informasjon fra Norwegian om forsinkelsen utover en sms da de tok kontakt med Norwegianskranken rundt kl. 21.30 på kvelden. I skranken fikk de vite at det var bestilt et erstatningsfly fra et flyselskap i Madrid og at dette nå var underveis.

Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person, jf. EU-forordning 261/2004, samt refusjon av betalte setereservasjoner med kr 1.194, på grunn av forsinkelsen.

### Reisefeber.no har i det vesentlige anført:

Reisefeber.no har innhentet svar fra Norwegian i forbindelse med forsinkelsen og viser til dette.

Forsinkelsen skyldtes et uforutsett teknisk problem med TCAS (traffic collision avoidance system) som måtte repareres. Besetningen måtte ha lovpålagt hvile før flyvningen kunne gjennomføres og forsinkelsen ble derfor på 6 timer og 9 minutter. På bakgrunn av dette har klager ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Når det gjelder refusjon av forhåndsbetalt setereservasjon har Norwegian refundert dette beløpet til klagers kredittkort og Reisefeber.no har informert klager om dette etter at saken kom inn til nemnda.

### **Nemnda bemerker:**

Det har vært særdeles vanskelig å få klarlagt faktum i saken.

Norwegian skrev i mail av 10. august 2014: «DY7001 fra Oslo til New York den 1. mai 2014 ble dessverre forsinket med 6 timer og 9 minutter på grunn av uforutsett teknisk problem med TCAS (traffic collision avoidance system på en forutgående avgang. Dette medførte at besetningen måtte ha lovpålagt hvile før de igjen kunne operere flyvningen».

I en mail av 31. oktober 2014 har Reisefeber, på bakgrunn av opplysninger fra Norwegian, forklart at flyet som skulle ha operert ruten, på grunn av teknisk feil ble tatt ut av trafikk den 30. april. Da feilen tok lang tid å lokalisere og reparere, ble det i følge Norwegians forklaring til reiseoperatøren, satt inn en annen Dreamliner (EILND) til å fly det resterende programmet for EILNB, i tillegg til at det ble leid inn kapasitet fra forskjellige leasingaktører.

Det står videre i mailen: «DY7002 fra New York til Oslo den 1. mai 2014 ble operert med innleid fly og crew. Med lang prosess med å finne passende langdistansefly og crew og et stramt leasingmarked, var ikke en forsinkelse til å unngå. Pullmantur Air har ikke crewbase i New York, og crew måtte derfor ha obligatorisk hvile når de ankom New York fra Oslo. Det var derfor ikke mulig for oss å posisjonere crew i andre enden, altså New York på så kort varsel.»

Nemnda bemerker at klageren skulle fly motsatt vei, og flyvningen hadde betegnelsen DY 7001.

Klageren har en tredje versjon, som støttes av bevisene i saken. Skranken på Gardermoen opplyste at forsinkelsen var et resultat av at det var bestilt inn et erstatningsfly fra et flyselskap i Madrid.

Flyet var underveis da opplysningen ble gitt kl. 21.30 om kvelden den 1. mai. Flyet viste seg å være en eldre jumbojet med dårlig komfort og uten servering om bord.

Nemnda har gitt reisearrangøren Reisefeber anledning til å komme med all relevant informasjon, blant annet å innhente dokumentasjon fra Norwegian på hva som var feil på det flyet som ble tatt ut av trafikk og hvor lang tid reparasjonen tok. Hadde relevant informasjon blitt fremlagt, ville nemnda ha innhentet uttalelse fra Luftfartstilsynet om feilens betydning.

Det er ikke fremlagt relevant dokumentasjon. I brev av 27. august 2014 til Reisefeber fra Reklamasjonsnemndas sekretariat er det opplyst at hvis det ikke fremlegges tilstrekkelig informasjon, kan klagerens versjon av saken bli lagt til grunn hvis den ikke bestrides av pakkereisearrangøren. Saken kan i et slikt tilfelle avgjøres på grunnlag av de dokumenter som foreligger.

Som det fremgår av det som er referert ovenfor, er det gitt en rekke motstridende opplysninger fra Norwegian om hvordan saken er håndtert. Opplysningene i mailene er delvis ikke relevante, fordi de gjelder andre flyvninger som gikk i motsatt retning av den aktuelle.

Det er flyselskapet/turarrangør som har bevisbyrden for at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak

var truffet» - Art. 5 nr.3. Flyselskapet/arrangøren må etter dette godtgjøre at det foreligger 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 tilfelle er det ikke fremlagt noen form for dokumentasjon på hva den tekniske feilen besto i, hvordan den ble utbedret og hvor lang tid utbedringen tok.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 fordi forsinkelsen var på mer enn tre timer. Flydistansen fra Gardermoen til New York er på mer enn 3500 kilometer, og standarderstatningen beløper seg da til 600 euro pr. passasjer, jfr. artikkel 7 nr. 1 c). Det er opplyst, og nemnda legger til grunn, at klageren allerede har fått tilbakebetalt for setereservasjoner på Norwegians Dreamliner.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får utbetalt standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 med 600 euro pr. passasjer.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Line Vestgård, Kilroy 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.*