

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av forsinkelse på utreisen til Kreta.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

173/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av forsinkelse på utreisen til Kreta.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge skulle reise til fra Oslo Lufthavn til Kreta den 21.06.14 kl. 17.55 med Novairs rute NVR 253, men det oppsto en flyforsinkelse på grunn av en teknisk feil på 12,5 timer på flyvningen.

En slik forsinkelse utgjør en mangel og gir rett til prisavslag, jf. reisevilkårene pkt. 8.2 f) nr. 5. Forsinkelsen medførte en overnatting mindre og i realiteten nesten en hel dag mindre på stranden.

Forsinkelse på grunn av teknisk feil er arrangørens egen risiko, og kan ikke pulveriseres over på kundene i ettertid. Den tekniske feilen er ikke å anse som force majeure, jf. reisevilkårenes pkt. 6.2. Dette er forhold som flyselskapet må være kjent med at kan forekomme på et fly og må som følge av det bære de økonomiske kostnadene når slik feil inntreffer. Det vises til at det på flyet ble opplyst overfor passasjerene at feilen knyttet seg til nødutgangen.

Klager krever prisavslag i henhold til forsinkelsens lengde.

Apollo har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes en følgeforsinkelse etter teknisk forsinkelse på Novairs rute NVR 307 Oslo-Santorini 21.06.14. Forsinkelsen til Chania 21.06 var på totalt 13 timer og 30 minutter.

Det ble sendt ut sms til alle gjester på flyvningen Oslo-Chania 21.06 om forsinkelsen, men på grunn av en teknisk svikt i Apollos system fikk ikke alle denne sms. De gjester som kom til Oslo Lufthavn ble tatt hånd om av Apollos representant, fikk hotell og mat under ventetiden.

Apollo viser til redegjørelse og teknisk dokumentasjon fra flyselskapet.

Gjennom hele helgen forsøkte Novair å få leid inn annen ledig kapasitet for å frakte Apollos passasjerer til ulike reisemål. Imidlertid viste det seg svært vanskelig å finne ledige fly, og de lyktes først med dette for flyvningene til Kreta på kvelden 22. juni.

Som det fremgår av redegjørelsen og teknisk dokumentasjon fra Novair, 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 jevnlige 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. Til slutt fikk man delen hos Airbus lager i Hamburg.

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.

Forsinkelsen ble på 13 timer og 30 minutter av ferie på en ukes varighet. En slik forsinkelse utgjør en mangel ved reisen i pakkereiseloovens 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 10.196 for to personer. Nemnda finner etter omstendighetene at prisavslaget for forsinkelsen bør settes 15% av reisens pris, avrundet til nærmeste runde beløp, hvilket utgjør kr 1.530. 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 gis et samlet prisavslag på kr 1.530. 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.