

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Thailand 20. mars - 4. April 2010. Krav om erstatning grunnet forsinkelse på hjemreisen.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

146/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 23.216

Saken gjelder:

Reise til Thailand 20. mars - 4. April 2010. Krav om erstatning grunnet forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Hjemreisen fra Krabi ble forsinket med mer enn 46 timer. Dette medførte tapt arbeidsfortjeneste for klagerne. Etter klagers oppfatning er det flyselskapet og reisearrangør som er forpliktet til å overholde den avtale som er inngått om reisetidspunkt, opphold og retur. Dersom avtalen ikke oppfylles, må dette kunne anses som avtalebrudd og i det minste kompenseres ved at direkte utlegg refunderes.

Klagerne krever erstattet tapt arbeidsfortjeneste.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Hjemreisen ble forsinket med 46 timer og to minutter som følge av en teknisk feil. Dette var en uforutsett hendelse. I henhold til luftfartsloven § 10-20 har en ikke rett til erstatning for tapt arbeidsfortjeneste i et slikt tilfelle.

Star Tour viser til dokumentasjon fra flyselskapet.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Det var et avvik fra det avtalte at klagerne kom hjem 46 timer forsinket. Dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500 per person.

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Dersom mangler ved pakkereisen påfører kunden tap som reguleres av erstatningsreglene i transportrettslig lovgivning, gjelder disse reglene i stedet for erstatningsreglene i pakkereiseloven.

Nemnda viser til pakkereiseloven § 6-4 og § 6-5.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak *Suregeon-Condor* av 19. november 2009. Nemnda er kjent med at enkelte flyselskap har bestridt dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og nemnda legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak *Sturgeon-Condor* av 19. november 2009.

Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, turarrangørenes representanter, er av en annen oppfatning.

EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvarende svar, anser mindretallet at rekkevidden av *Sturgeon*-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Star Tour har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet følger seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

Det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og turarrangør/flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå/avgrense forsinkelsen.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

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 tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende.

Ved pakkereiser likestilles arrangøren med flyselskapet, og kunden kan rette krav direkte til turarrangør jf. pakkereiseloven § 6-5 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 e). Det er i så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at en hydraulikklekkasje.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning. Nemnda kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således heller ikke rett til erstatning etter disse bestemmelser.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500 per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.