

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

35/14PF

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Lanzarote med TUIfly Nordics rute BLX 638 med avgang kl. 14.15 den 06.12.13. Det viste seg at flyet hadde en feil med bremsene som måtte repareres og som følge av dette gikk besetningen ut på tid og måtte hvile før de kunne fly igjen. Flyet hadde avgang kl. 22.29 og de ankom Oslo lufthavn Gardermoen med en forsinkelse på 8 timer og 7 minutter. Det ble ikke delt ut noen skriftlig informasjon om passasjerrettighetene og de fikk begrenset med informasjon om årsaken til forsinkelsen, selv om det var flere guider fra Star Tour på flyplassen.

Etter hjemkomst sendte klager et krav til Star Tour om standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004. Star Tour avviste kravet og begrunnet avslaget med at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil samt crew hvile som må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke medfører erstatningsansvar for selskapet. Klager mener dette ikke kan karakteriseres som uforutsette hendelser på samme måte som ved værforhold, streik og styring av lufttrafikken.

Klager opprettholder sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har innhentet en teknisk rapport fra TUIfly Nordic og viser til denne. Forsinkelsen begrunnes med at det ved teknisk inspeksjon av flyet før planlagt avgang fra Lanzarote den 06.12.13 kl. 14.15, ble oppdaget en feil med bremsene. Denne feilen måtte repareres før flyet kunne settes i trafikk. Reparasjonen tok tid og flyets besetning måtte derfor ha pålagt hviletid før de kunne fly igjen.

Flyselskapet hadde ingen muligheter til å forhindre feilen til tross for tidligere tekniske kontroller. Da forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll gir dette ikke rett til verken standarderstatning etter

EU-forordning 261/2004 eller prisavslag i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f).

Star Tour har tilbudt klager dekning av eventuelle utgifter til mat, drikke og to telefonsamtaler i ventetiden. Utgifter utover dette dekkes ikke.

Nemnda bemerker:

Klageren har krevet erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7.

Den rett til erstatning en flypassasjer 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. 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 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 skyldes at «one main wheel brake failed». Denne delen til bremsesystemet var ikke tilgjengelig på Lanzarote Airport. Ny del ble fløyet med første mulige fly fra Tenerife Airport. Etter reparasjon var flyet igjen operativt. Flyselskapet hevder at bremsen sviktet etter kun 1000 flyvninger, mens normal gjennomsnittlig holdbarhet er 2200 flyvninger før delen skiftes. De hevdes at dette er en svært uvanlig hendelse som ikke kunne forutses.

Det er ikke fremlagt noen tekniske rapporter om den tekniske feilen, slik som aircraft technical log eller workorder. Saken lar seg derfor ikke verifisere. Luftfartstilsynets oppfatning er da at flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en feil på et av hovedhjulenenes bremsesystem kun som en forklaring på hva den tekniske feilen konkret besto i og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter. Nemnda har merket seg at flydelen ble skaffet fra en annen flyplass på Kanariøyene. Hvilket utvalg av reserveflydeler som til en hver til befinner seg på den enkelte flyplass er flyselskapets ansvar.

Ettersom flyvningen er foretatt innen EU, er det ikke lengden på flyvningen som avgjør erstatningsbeløpet, jfr. Europaparlaments- og Rådsforordning nr. 261/2004 av 11. Februar 2004 artikkel 6 nr. 1 b og artikkel 7 nr. 1 b. Erstatningen er etter dette 400 euro pr. passasjer for alle flyvninger innen Fellesskapet på mer enn 1500 kilometer.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis erstatning med 400 euro pr. passasjer, dvs. 800 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.