

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 grunnet flyforsinkelse.

### Dato

..

### Saksnummer

187/13P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 grunnet flyforsinkelse.

### Klageren har i det vesentlige anført:

Klageren skulle sammen med sin hustru reise fra Oslo til Samos den 25.juni 2013 kl. 06:55 med BLX 417. Flyavgangen ble imidlertid forsinket grunnet teknisk feil, slik at flyet først forlot Gardermoen kl.11:35.

Klageren vil også påpeke at det ble gitt svært mangelfull informasjon i ventetiden, og at de reisende ikke ble informert om sine rettigheter. Den eneste opplysningen de reisende fikk, var at de kunne hente matkuponer pålydende kr 140,-.

Klageren ankom bestemmelsesstedet 4 timer og 40 minutter forsinket, og krever standarderstatning 800 Euro for 2 personer

### Star Tour AS har i det vesentlige anført:

Årsaken til forsinkelsen på BLX 417 var teknisk - og oppstod uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Dessverre tok det tid å utbedre feilen, noe som medførte en forsinkelse på 4 timer og 7 minutter. Arrangøren anser at TUI fly Nordic i dette tilfelle ikke hadde noen mulighet til å unngå forsinkelsen til tross for tidligere tekniske kontroller, og av den grunn berettiger forsinkelsen ikke til erstatning etter EU-forordningen 261/2004.

Star Tour As kan heller ikke se at forsinkelsen berettiger til erstatning etter lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2f) V. Følgende forhold anses normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i punkt 8:

«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. Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ankomsttider

skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrom eller andre lignende forhold arrangøren eller transportør ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. 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.».

Star Tour har imidlertid sagt seg villig til å refundere dokumenterte merutgifter klageren måtte være påført på grunn av forsinkelsen.

### **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 skyldes at «Standby Attitude Indicator in the Integrated Flight Display Unit» ikke fungerte og at flyet måtte repareres før det kunne ta av. Feilen er oppgitt å skyldes «a faulty battery charger» som måtte sendes fra Arlanda til Oslo før reparasjonen kunne utføres.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen mangelfull. Det foreligger ingen aircraft technical log eller workorder. Luftfartstilsynet er av den oppfatning at flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda betrakter da flyselskapets opplysning om at feilen skyldtes en defekt batterilader kun som en forklaring på hva den tekniske feilen konkret besto i og ikke som en dokumentasjon for at dette var en så ekstraordinær omstendighet at bestemmelsen i Art.5 nr.3 får anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Klageren har anført at informasjonen fra reisearrangøren ikke var tilfredsstillende. Dette er ikke kommentert av arrangøren. Nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. I den foreliggende situasjon burde arrangøren både informert om det ansvar arrangøren har for forpleining og gitt skriftlig informasjon om rettighetene etter EU-forordningen, jfr. forordningens artikkel 14.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 Euro pr. reisende.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.*