

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klageren krever standarderstatning grunnet forsinkelse. Hennes feriereise fra Oslo til Kypros ble forsinket med nesten et døgn.

Dato

..

Saksnummer

253/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Klageren krever standarderstatning grunnet forsinkelse. Hennes feriereise fra Oslo til Kypros ble forsinket med nesten et døgn.

Klageren er av den oppfatning at hun på grunn av lengden på forsinkelsen og avstand til reisemålet har krav på en erstatning på 400 Euro, jf EU-forordning 261/2004 og Sturgeon-dommen (C-402/07). Forsinkelsen var på ca. 23 ½ time. Reisearrangøren, Star Tour, har dekket en overnatting, matkupong og har utbetalt kr 630,- som refusjon fordi reisen ble forkortet med et døgn. Star

Tour AS har i det vesentlige anført:

Arrangøren viser til korrespondanse med kunden og kan bekrefte at flyet BLX373 den 16. august 2013 ble forsinket med 23 timer og 36 minutter på utreisen fra Oslo til Kypros.

Årsaken var en teknisk feil hos TUIfly Nordic. Flyselskapet hadde i dette tilfellet ingen muligheter til å forhindre feilen, til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold og kontroller var gjennomført.

Dessverre tok det tid å utbedre feilen. For å redusere forsinkelsen besluttet flyselskapet å leie inn erstatningsfly. Star Tour har i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f)V, utbetalt en dagsandel i kompensasjon. For klageren utgjorde dette kr 630,-.

Nemnda bemerker:

Nemnda ser først på utregningen av dagsandelen som er gitt i kompensasjon for nær et døgn forsinket utreise fra Oslo. Klageren kjøpte en ukes feriereise for kr.4. 728,-. Etter nemndas vurdering må hele beløpet deles på 7 døgn, hvilket avrundet utgjør kr 675,- pr. døgn. Klageren har også 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 luftavtappingssystemet fra en av motorene ga feilmelding i cockpit. Sertifisert flytekniker utførte feilsøking i henhold til Boeings instruksjonsmanual. Det viste seg at en av luftavtappingsregulatorene var ødelagt. En slik fantes ikke i Oslo, men ble sendt dit så snart det lot seg gjøre. Sjekk av denne komponenten inngår ikke i vedlikeholdsprogrammet. Det må sies å være en uvanlig feil.

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 flyets luftsystemer 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.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav e) skal kompensasjonsbeløpet etter EU-reglene gå til fradrag i beregning av eventuelt prisavslag/erstatning etter pakkereiseloven.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 Euro. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.