

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelse til Thailand. Klager anfører at de ble 19 t og 40 min forsinket fra Gardermoen. De har fått utbetalt en dagsandel per person i kompensasjon - til sammen kr.13.280,- for 15 personer. Hun krever 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Star Tour har vist til flyselskapets rapport som viser at årsaken var en teknisk feil som flyselskapet ikke hadde mulighet til å forhindre til tross for tidligere teknisk kontroll. Da er det ikke grunnlag for krav om erstatning etter EU-forordningen.

## Dato

18.09.2013

## Saksnummer

19/13P

## Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

**Klager: X**

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 15**

**Reisens pris: ca.14.000,- pr stk**

**Saken gjelder:**

Saken gjelder flyforsinkelse til Thailand.

Klager anfører at de ble 19 t og 40 min forsinket fra Gardermoen. De har fått utbetalt en dagsandel per person i kompensasjon - til sammen kr.13.280,- for 15 personer. Hun krever 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Star Tour har vist til flyselskapets rapport som viser at årsaken var en teknisk feil som flyselskapet ikke hadde mulighet til å forhindre til tross for tidligere teknisk kontroll. Da er det ikke grunnlag for krav om erstatning etter EU-forordningen.

**Nemnda bemerker:**

Den rett til erstatning passasjerer 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 altså flyselskapet som 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 flyselskapets plikt til å godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære forhold. Det er flyselskapet som har størst mulighet for å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret også ved teknisk svikt. At flyselskapet har utført vanlig 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 erstatningsansvar.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet gitt følgende beskrivelse av problemet:

« The aircraft had an anti ice defect. We can dispatch the aircraft with the valve locked in the open position, part of this procedue is to lock the HPSOV in the closed position, which was done and signed for and the aircraft released. On taxi out the aircraft had no blend air which meant thai the PRSOV had failed, the aircraft came back on stand.

A component was sent from ARN and replaced over night. There have been no furter occurences of this defect».

Nemnda betrakter dette kun som en forklaring på hva den tekniske feil 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 et slikt forhold.

Nemnda har etter dette kommet til at klagers reisefølge har krav på en erstatning på 600 euro per person. Til fradrag kommer det som tidligere er utbetalt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på 600 euro per person med fradrag av det som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*