

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

248/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Mallorca til Oslo den 17. august 2013 kl. 11:05 med BLX148. På grunn av forsinkelse forlot flyet først Mallorca kl. 20:19.

Flyet ble angivelig forsinket grunnet teknisk feil, og det gikk fra Mallorca først kl. 20.19, dvs. vel 9 timer forsinket. Samme morgen som avreisen skulle ha funnet sted ble klageren varslet om at det ville bli en betydelig forsinkelse på avgangen. Senere ble forsinkelsen bekreftet til 9 timer og 10 minutter.

Klageren krever kompensasjon på € 400,- per person fra Star Tour i henhold til EU-forordning 261/2004 med tilhørende presedens i EU-domstolen fra 2012 på bakgrunn av den ulempe forsinkelsen medførte. Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr. 300,- per person.

Star Tour AS har i det vesentlige anført:

Star Tour viser til mottatt e-post i forbindelse med flyforsinkelsen med BLX148 fra Mallorca til Oslo den 17. august 2013. Star Tour beklager de ulempene forsinkelsen medførte. Årsaken til at BLX148 ble forsinket var en teknisk feil hos TUI fly Nordic. Flyselskapet hadde i dette tilfellet ingen muligheter til å forhindre feilen, til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold og kontroller var gjennomført. Av den grunn berettiger forsinkelsen ikke til erstatning etter EU-forordningen 261/2004.

Dessverre tok det tid å utbedre feilen. For å redusere forsinkelsen besluttet flyselskapet å leie inn erstatningsfly. Til tross for det ble det en forsinkelse på 9 timer og 10 minutter. Det er korrekt som klageren skriver - TUI fly Nordic omdisponerte sine maskiner, noe som dessverre medførte at blant annet klagerne kom forsinket hjem.

Star Tour viser også til "Alminnelige vilkår for pakkereiser", punkt 8.2.f)V,

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har i tidligere vedtak henvist til at ovennevnte vilkår også skal benyttes analogisk for hjemreisen. Star Tour vil gjerne gi klagerne et prisavslag på 300 kroner per person.

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 «feil på flyets luftsystemer». 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 det var 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 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.

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, Karianne Haugom, Ving Norge AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.