

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 24. desember - 7. januar 2011.  
Krav om erstatning grunnet forsinkelse på nedturen.

### Dato

..

### Saksnummer

57/11

### Tjenesteyter

Startour AS

### Klager: X

### Turarrangør: Startour AS

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: kr 21.315

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 24. desember - 7. januar 2011. Krav om erstatning grunnet forsinkelse på nedturen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Flyet ble forsinket med mer enn tre timer. Klager krever erstatning i henhold til EU forordningen.

Det vises til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes en teknisk feil ved flyet. Star Tour har erstattet klagers utlegg til taxi fra flyplass til hotell med 384 kroner. Star Tour har også gitt et beløp på kr 140 per person for at det ikke fantes mattilbud på Torp.

I følge alminnelige vilkår for pakkereiser berettiger en forsinkelse på tre timer og trettien minutter ikke til erstatning, eller kompensasjon.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom reisemålet tre timer og trettien minutter etter planlagt ankomsttidspunkt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Suregeon-Condor av 19. november 2009. Nemnda er kjent med at enkelte flyselskap har bestridt dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og nemnda legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Det er flyselskapet/turarrangør som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og turarrangør/flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå/avgrense forsinkelsen.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Ved pakkereiser likestilles arrangøren med flyselskapet, og kunden kan rette krav direkte til turarrangør jf. pakkereiseloven § 6-5 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 e). Det er i så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil ved bl.a. flyets hydraulikk.

Star Tour har fremlagt teknisk rapport om hendelsen. Etter en helhetsvurdering av de foreliggende opplysninger finner nemnda det sannsynlig at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning etter EU forordningen.

Flyselskapet skal i henhold til EU forordningen tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Etter det som var opplyst var ikke det mulig da det ikke fantes mat på Torp.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet.

Ved en pakkereise kan kravet rettes mot turarrangør, jf. pakkereiseloven § 6-5.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en uventet teknisk feil, jf. ovenfor.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning av tap.

Forsinkelsen er heller ikke å betrakte som en mangel etter pakkereiseloven, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pakt 8.2. f) V. I henhold til denne bestemmelsen er forsinkelser på under 12 timer på en reise av varighet av mer enn åtte døgn ikke å anse som en mangel.

Star Tour har erstattet utlegg til taxi med kr 384 og utgifter til mat med 140 kroner per person. Nemnda er av den oppfatning at klagerne ikke har rett til erstatning/refusjon ut over dette.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser As

Marianne Strømme, Solia AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser As, Marianne Strømme, Solia AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*