

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Lanzarote, 25. november - 5. desember 2010. Krav om erstatning etter EU forordning 261/2004 grunnet forsinkelse på hjemreisen.

Dato

..

Saksnummer

279/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 18.000

Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, 25. november - 5. desember 2010. Krav om erstatning etter EU forordning 261/2004 grunnet forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

En kombinasjon av både tekniske problemer og streik førte til at klagerne kom hjem 57 timer forsinket. Uten teknisk feil, ville flyet ikke ha blitt berørt av streiken, og klagerne hadde kommet hjem som forutsatt. Det er således den tekniske feilen som er årsaken til den sene hjemkomsten.

Klager krever erstatning på 600 euro per person i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers mailer.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager forsinkelsen som oppstod på hjemreisen, grunnet teknisk feil samt flygelederstreik i Spania. Star Tour kan ikke imøtekomme klagers krav på kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til 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 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.

TUI har redegjort for den tekniske feilen i brev av 16. desember 2010.

I mail av 21. desember 2010 er redegjort for hva som ble gjort for å skaffe alternativt fly. Nemnda finner etter en samlet vurdering godtgjort at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forholdet gir da ikke grunnlag for standarderstatning etter EU forordningen.

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 Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.