

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Lanzarote, 3. - 10. desember 2011. Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

6/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 9

Reisens pris: ca kr 31.000

Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, 3. - 10. desember 2011. Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Grunnet tekniske problemer med flyet kom klagerne svært forsinket til Lanzarote. Hele reisen ble ødelagt på grunn av dette. Et teknisk problem er flyselskapets ansvar, og klager krever standarderstatning.

Det var den tekniske feilen som var årsaken til den lange forsinkelsen.

Uten den tekniske feilen, ville klagerne ikke blitt berørt av flygelederstreiken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager forsinkelsen som oppstod på utreisen, grunnet teknisk feil samt flygelederstreik i Spania. Selv om forsinkelsen ble på totalt 58 timer, kan Star Tour ikke etterkomme ønsket om standarderstatning. De tekniske problemene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne blitt oppdaget på tidligere tekniske kontroller. Flyreisen ble ytterligere forsinket pga flygelederstreiken i Spania.

Flyselskapet gjorde sitt beste for å få klagerne så raskt som mulig ned til Lanzarote, og Star Tour sørget for forpleining i form av hotell og måltider.

Klagerne har fått refundert tre dagsandeler.

Star Tour viser for øvrig til rapporter fra TUI-fly.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne kom frem til reisemålet 58 timer forsinket. Nemnda legger til grunn at den grunnleggende årsaken til forsinkelsen var teknisk feil ved flyet.

Forsinkelsen ble senere ekstra lang på grunn av flygelederstreik.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av rapporten fra TUI fly til grunn at den tekniske feilen oppstod/ ble oppdaget ved landing i Oslo. Etter en helhetsvurdering av de foreliggende opplysninger finner nemnda det mest 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.

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

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.