

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

266/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Mallorca til Oslo den 24. august 2013 kl. 22:20 med TUIfly Nordic, rute nr. BLX244. Reisen til Mallorca ble forsinket med 4 timer og 6 minutter og klager krever som følge av dette standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 800 euro, jf. EU-forordning 261/2004.

Klager er av den oppfatning at flyselskapet/turoperatøren må stå til ansvar for alle elementer som omhandler de reisene de selger. Det at forholdene skyldes en underleverandør kan ikke fritta turoperatøren for sine forpliktelser i henhold til nevnte EU-forordning. Det at en hendelse ligger utenfor en aktørs kontroll er ikke alltid ensbetydende med at det ligger utenfor vedkommende ansvarsområde.

Klager er kunde av Star Tour og forholder seg derfor til dem.

Klager finner Star Tours og TUIFlys redegjørelse for skaden svært alarmerende hva gjelder å finne den ansvarlige for skaden og fakta rundt hendelsen.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Flyvningen BLX244 fra Mallorca til Oslo den 24. august skulle gjennomføres med TUIfly Nordics flymaskin SE-FRT. Maskinen skulle da fly Oslo - Mallorca - Oslo. Flyet ble forsinket på utreisen fra Oslo, hvilket igjen forsinket returen fra Mallorca. Årsaken til forsinkelsen var at flyet ble utsatt for en påkjørsel på Gardermoen like før det skulle gjennomføre flyvningen til Mallorca.

Påkjørselen skadet en plate ved en av dørene til lasterommet og var av et slikt omfang at reparasjon måtte gjennomføres før flyet kunne settes i trafikk igjen.

Det vises til rapport fra flyselskapets tekniske avdeling.

Forsinkelsen ble på 4 timer og 6 minutter, og eventuelt søk etter alternativt fly som kunne settes inn ville ikke ha kunnet minsket forsinkelsen. Flyselskapet hadde ingen mulighet til å forutse hendelsen og kunne heller ikke iverksette tiltak for å minimere denne.

Forsinkelsen skyldtes forhold utenfor flyselskapets og Star Tours kontroll. På bakgrunn av dette finner Star Tour ikke grunnlag for utbetaling av standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker:

Reisearrangøren har bevisbyrden for omstendigheter de påberoper seg som tilsier at selskapet ikke er erstatningspliktig. Ved brev datert 18. november 2013 ble Star Tour gitt anledning til å fremkomme med ytterligere opplysninger som kunne underbygge påstanden om at selskapet ikke er erstatningspliktig etter EU-forordningen.

Det fremkom ikke ytterligere opplysninger. Saken ble, slik den var opplyst, fremlagt for Luftfartstilsynet, som konkluderer med at det ikke er vedlagt noen teknisk dokumentasjon, og at arrangørens beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom den fremlagte dokumentasjon.

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. 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.

Star Tour har opplyst at årsaken til at flyet ble forsinket var at det ble utsatt for en påkjørsel på Gardermoen like før det skulle gjennomføre flyvningen til Mallorca, og at påkjørselen skadet en plate ved en av dørene til lasterommet i et slikt omfang at reparasjon måtte gjennomføres før flyet kunne settes i trafikk igjen.

Det er imidlertid ikke fremlagt noen aircraft technical log eller workorder.

Brevet fra TUIflys tekniske avdeling på Arlanda anses ikke som tilstrekkelig dokumentasjon. Etter dette finner nemnda at EU-forordning 261/2004 får anvendelse. Begge de reisende har krav på 400 euro i kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon tilsvarende 400 euro pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine J. 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.