

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder flyforsinkelse fra Thailand.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

14/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 24.078,-

Saken gjelder:

Saken gjelder flyforsinkelse fra Thailand.

Klager anfører at flyet var nesten 22 t forsinket. Informasjonen de fikk var mangelfull og ble gitt sent. Star Tour visste lenge at flyet sto på Gardermoen med en teknisk feil og ventet på en del som skulle komme fra Storbritannia. Likevel ble det først gitt informasjon 1 t før bussen skulle hente passasjerene på hotellet. Klager fikk derfor ikke gitt informasjon til arbeidsgiver og familiemedlemmer.

Hun viser til EU-forordning 261/2004 og krever 600 euro i erstatning.

Star Tour har anført at flyet ble forsinket fra Gardermoen på grunn av en teknisk feil som flyselskapet ikke hadde mulighet til å forhindre til tross for tidligere tekniske kontroller. Det er da ikke grunnlag for erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker:

Den rett til erstatning passasjerer 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 altså flyselskapet som 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 gitt følgende beskrivelse av problemet:

« The aircraft had an anti ice defect. We can dispatch the aircraft with the valve locked in the open position, part of this procedure is to lock the HPSOV in the closed position, which was done and signed for and the aircraft released. On taxi out the aircraft had no blend air which meant that the PRSOV had failed, the aircraft came back on stand.

A component was sent from ARN and replaced over night. There have been no further occurrences of this defect».

Nemnda betrakter dette kun som en forklaring på hva den tekniske feil 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 anbefaler at det gis en kompensasjon på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.