

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

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

### Dato

..

### Saksnummer

28/14PF

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

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

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Gran Canaria til Oslo den 15. januar 2014 kl. 13:45 med Thomas Cook Airlines, rute nr. DK5556. Flyavgangen ble imidlertid forsinket, slik at de ankom Gardermoen omtrent 5 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for 4 personer, totalt 1.600 euro.

### Ving har i det vesentlige anført:

Ving har innhentet flyselskapet Thomas Cook Airlines rapport i saken.

Årsaken til forsinkelsen den 15. januar fra Las Palmas, Gran Canaria til Oslo lufthavn Gardermoen skyldtes en plutselig oppstått teknisk feil rett før flyvningen fra Oslo til Gran Canaria samme morgen. Tanking av flyet foretas alltid kort tid før avgang og da flyet skulle tanke oppsto det en feil i «refuel» systemet. Dette var en feil som ikke kunne forutsees og som kun kan oppdages når tankingen starter.

Feilen måtte utbedres og passasjerene, som allerede var om bord, måtte forlate flyet og fikk servert lunsj på Gardermoen. Passasjerene som ventet på Gran Canaria fikk hjelp til innsjekk på flyplassen og ble så fraktet med buss til et hotell der de fikk servert lunsj.

Klagers fly fra Gran Canaria ble forsinket med 4 timer og 42 minutter og ankom Gardermoen kl. 23.47 den 15. januar.

Forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 art. 5 nr. 3.

Det vises til EU-domstolens faste praksis, herunder særlig Wallentin-Hermann dommens premisser nr. 22, 23, 34 og 41, (C-549/07) tilsvarende saker avgjort av Trafikstyrelsen i

Danmark og den norske Transportklagenemnda, samt rapport og teknisk logg fra Thomas Cook Airlines.

På bakgrunn av dette er verken Ving eller Thomas Cook Airlines forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker:**

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, 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.

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 tilfeller 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 alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen er truffet.

I det foreliggende tilfellet har flyselskapet opplyst at feilen skyldes en feil i «refuelsystemet». Fly tankes alltid kort tid før avgang. Det hadde ikke vært problemer med tanking av flyet tidligere. Feilen oppsto plutselig og kunne ikke ha vært forutsett. Feil med tankingssystemet må lokaliseres og utbedres før et fly er klar til flyvning.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen.

Etter dette legger nemnda til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold.

Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forskyvninger i flyprogrammet slik at forsinkelsen også rammet passasjerer som ventet på å komme hjem fra Gran Canaria. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelsen var på 4 timer og 42 minutter og er da heller ikke av en varighet som er å betrakte som en mangel i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*