

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen.

### Dato

30.07.2015

### Saksnummer

13/14PF

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning på 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på utreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise til Kypros og hadde avgangstid med TUIfly Nordics rute BLX373 fra Oslo Lufthavn Gardermoen den 16.08.13 kl. 09.20.

Flyet ble forsinket på grunn av en teknisk feil og de fikk utdelt matkuponger ca. kl. 11.00. Deretter fikk de ikke ny mat før kl. 18.00. Drikke måtte de selv kjøpe på hotellet de ble sendt til på Gardermoen. Det var ingen skriftlig informasjon om deres rettigheter og generelt mangelfull informasjon på Gardermoen. Etter å ha klaget til Star Tour har klager fått dekket utgifter til mat og drikke samt refusjon av forhåndsbetalt mat på flyet med til sammen kr 1.390.

Klager stiller spørsmål om hva som ble gjort fra flyselskapets side for å minimere forsinkelsen. Flyet ble i utgangspunktet reparert og de lettet noen timer forsinket, men de måtte returnere til Gardermoen da det fremdeles forelå en feil. De så at flyet var under videre reparasjon og etter mange timer forlot teknikerne flyet og det så tilsynelatende ut som flyet da var reparert? Hva ble gjort for å finne et erstatningsfly eller et nytt mannskap?

Klager krever standarderstatning med 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Årsaken til at BLX 373 ble forsinket var en teknisk feil på en såkalt luftavtapningsregulator fra den ene motoren på flyet fra TUIfly Nordic.

Flyselskapet hadde i dette tilfellet ingen muligheter til å forhindre feilen, til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold og kontroller var gjennomført.

Det vises til rapport fra teknisk avdeling i TUI fly Nordic AB. Det tok dessverre tid å utbedre denne feilen og forsinkelsen ble på 23 timer og 36 minutter.

Star Tour har i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) V utbetalt en dagsandel i kompensasjon.

Star Tour finner ikke grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker:**

Klageren har krevet erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7.

Den rett til erstatning en flypassasjer 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 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 opplyst at feilen skyldes at luftavtappingssystemet fra en av motorene ga feilmelding i cockpit.

Sertifisert flytekniker utførte feilsøking i henhold til Boeings instruksjonsmanual.

Det viste seg at en av luftavtappingsregulatorene var ødelagt. En slik fantes ikke i Oslo, men ble sendt dit så snart det lot seg gjøre. Sjekk av denne komponenten inngår ikke i vedlikeholdsprogrammet. Det må sies å være en uvanlig feil.

Det er ikke fremlagt noen tekniske rapporter om den tekniske feilen, slik som aircraft technical log eller workorder. Saken lar seg derfor ikke verifisere.

Luftfartstilsynets oppfatning er da at flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en feil på flyets luftsystemer kun som en forklaring på hva den tekniske feilen konkret besto i og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav e) skal kompensasjonsbeløpet etter EU-reglene gå til fradrag i beregning av eventuelt prisavslag/

erstatning etter pakkereiseloven. Klageren har derfor ikke krav på å få utbetalt en dagsandel i tillegg til standarderstatningen.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. betalende passasjer, dvs. 800 euro.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, 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.*