

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

291/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelse på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste til Sardinia i et reisefølge på totalt 5 personer, fordelt på to bestillinger.

BLX554 fra Sardinia til Oslo Lufthavn ble 15 timer og 36 minutter forsinket.

I tillegg til den kraftige forsinkelsen ble det gitt flere beskjeder om nytt utreisetidspunkt. I og med at de reiste med et barn på to år, ble dette ekstra slitsomt. Den første beskjeden ble gitt 24.09.14 kl. 18.20 om at flyet ble forsinket til 04.15. Klager hadde allerede reist inn til Alghero fordi de skulle levere leiebil og dra direkte til flyplassen. De kontaktet Star Tour og fikk beskjed om å levere leiebil og dra tilbake til hotellet for å bli hentet med buss.

Ny beskjed kl. 20.54 om at flyet skulle gå 00.00 og at de skulle bli hentet 21.45. Deretter fikk de beskjed kl. 21.20 om at avgang var beregnet til kl. 06.15 og de ble bedt om å sjekke inn på hotellet for natten. Nye beskjeder og vekking flere ganger i løpet av natten. Siste beskjed kl. 07.46 om at flyet hadde forventet avgang kl. 13.00.

Klager krever 1200 euro for tapt arbeid, taxi til og fra flyplass for å levere leiebil, forhåndsbetalt mat som ikke ble servert i henhold til avtale. Ingen barnemat og kompensasjon for tort og sveie med tanke på uryddig informasjon.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Flyforsinkelsen fra Sardinia skyldtes en teknisk feil i forbindelse med flyets frontrute. Feilen ble spesifisert til vifte- og varmesystemet. Denne tekniske feilen oppstår svært sjelden, og delene kontrolleres jevnlig. Det var ingen tegn til skade før avgang fra Oslo til Sardinia. Det ble forsøkt reparert, men denne type teknisk skade lot seg ikke reparere. TUI måtte derfor få tilsendt en ny frontrute. Dessverre har verken Star Tour eller flyselskapet noen innvirkning på slik teknisk

feil. Da denne utfordringen oppstod, ble det bestemt at det skulle settes inn et annet fly fra Sardinia til Oslo, slik at forsinkelsen kunne gjøres så kort som mulig. Dette flyet måtte også flys inn til Sardinia fra en annen destinasjon. På bakgrunn av dette ble BLX554 15 timer og 36 minutter forsinket.

Star Tour vedlegger en rapport fra TUIfly som bekrefter at feilen ikke kunne være unngått, og at det ble forsøkt å løse forsinkelsen etter beste evne.

I løpet av ventetiden på Sardinia fikk klager forpleining i henhold til Star Tours reglement. Star Tour dekker også eventuelle direkte utlegg til mat og drikke dersom klager sender kvitteringer. Star Tour tilbyr refusjon av taxi, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Innledningsvis i klagebehandlingen var det en misforståelse med hensyn til hvor mange personer klagen gjaldt. Det er nå avklart at klagen gjelder 5 personer og to forskjellige referansenumre.

Star Tour har avvist å betale kompensasjon i medhold av EU-forordning 261/2004, og dette har Star Tour avvist.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn av klagen gjelder fem personer. Forsinkelsen oppsto på hjemreisen fra Sardinia til Oslo Lufthavn Gardermoen og ble totalt på 15 timer og 38 minutter. De reisende har krevd erstatning etter EU-forordning 261/2004, alternativt etter pakkereiselovens bestemmelser.

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 skyldtes at «one of the cockpit window heating was unserviceable». For å redusere forsinkelsen ble det satt inn et annet fly til å foreta flyvningen.

Det er ikke fremlagt noen tekniske rapporter om den tekniske feilen, slik som aircraft technical log eller workorder. Saken lar seg da ikke verifisere, og har ikke vært forelagt for Luftfartstilsynet fordi selskapet etter oppfordring fra sekretariatet for Pakkereisenemnda i brev datert 26. februar 2015 ikke har fremlagt noen form for dokumentasjon.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en uventet feil som gikk ut over sikkerheten kun som en forklaring på at det oppsto en forsinkelse 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.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Så vidt nemnda kan forstå er dette ivaretatt, selv om gjentatte og endrede beskjeder i løpet av en natt er slitsomt for alle involverte.

Erstatning etter EU-forordningen er ment å gi erstatning for ulemper og eventuelle utgifter til annet enn forpleining etc. forsinkelsen har medført. De postene som er krevd erstattet må derfor dekkes innenfor kompensasjonen etter EU-forordningen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. person, til sammen 2000 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbeek, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.