

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

30.07.2015

Saksnummer

100/14PF

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 og hans reisefølge, totalt 6 personer, skulle reise fra Gran Canaria til Molde med Air Europas rute AEA673 den 07.03.14 kl. 08.05. Klager fikk opplyst at det var tekniske problemer med flyet. De fikk utdelt frokostkuponger pålydende 6 euro pr. person, noe som ikke var tilstrekkelig til å kjøpe frokost for.

Flyet tok av fra Gran Canaria med en forsinkelse på 5 timer og 40 minutter.

De krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinket ankomst til Molde.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour viser til rapport innhentet fra Air Europa.

Forsinkelsen var i dette tilfellet teknisk relatert. Det fremgår av rapporten at denne hendelsen var en uforutsett hendelse. Dette medførte en forsinkelse på totalt 4 timer og 53 minutter ved ankomst Molde lufthavn.

På bakgrunn av ovennevnte kan ikke flyselskapet eller Star Tour i dette tilfellet imøtekomme krav om erstatning i følge EU forordningen.

Nemnda bemerker:

Klageren har krevet erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7 for 6 personer.

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 «an unexpected flight safety shortcoming» som gjorde det nødvendig å bytte ut flyet med et annet.

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 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.

Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. I det foreliggende tilfelle var forsinkelsen på nesten 5 timer.

Klagerne fikk en frokostkupong pålydende 6 euro, som ikke var tilstrekkelig til å kjøpe frokost for. Etter nemndas syn er et slikt beløp ikke i samsvar med reglene i rådsforordningen. Det vises til at prisnivået på flyplasser generelt er høyt. Passasjerene bør etter nemndas syn få dekket sannsynliggjorte utgifter opp til kr 200 pr. person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. passasjer, samt at hver passasjer får utbetalt kr 200, fratrukket 6 euro til dekning av forpleiningsutgifter.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, 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.