

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

249/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klagerne skulle reise fra Oslo til Mallorca den 24. august 2013 kl. 07:55 med BLX147. Flyet ble forsinket grunnet teknisk feil, og forlot Gardermoen først kl.13:36.

Klagerne anfører at forsinkelsen var på over 6 timer, for flyet landet først i Palma de Mallorca ca. kl. 16:00. Det kreves erstatning etter EU-forordningen 261/2004. Selskapet har ikke tilbudt noen kompensasjon for at et selskap på 8 personer mistet en hel dag på destinasjonen.

Star Tour AS har i det vesentlige anført:

BLX147 ble forsinket grunnet at flyet var påført skadet av et kjøretøy på bakken. Flyselskapet hadde i dette tilfellet ingen muligheter til å forhindre feilen til tross for tidligere tekniske kontroller, og av den grunn berettiger forsinkelsen ikke til erstatning etter EU-forordningen 261/2004. Dessverre tok det tid å utbedre feilen, slik at forsinkelsen ble på ca. 5 timer og 45 minutter.

Etter EU-forordningen 261/2004 har man krav på å få dekket utgifter til mat, drikke, og to telefonsamtaler hvis forsinkelsen er på tre timer eller mer. Klagerne må i så fall dokumentere sine utgifter, for eksempel ved hjelp av originale kvitteringer, påført bestillingsnummer og kontonummer.

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 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 flyet ble påkjørt på Oslo lufthavn, og at en beskyttelsesplate ved en dør til et av lasterommene ble skadet. Flyselskapet anfører at skadens størrelse var utenfor tillatte grenser slik disse fremgår av flyprodusenten Boeings manual. Reparasjon ble derfor gjennomført, og flyet ble forsinket med det antall timer reparasjonen tok.

Det er ikke fremlagt noen teknisk informasjon om uhellet, slik at saken ikke lar seg verifisere. Luftfartstilsynets oppfatning er da at flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen ikke er underbygget gjennom den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda betrakter da flyselskapets opplysning om at det oppsto en skade på en lastedør som var større enn at det var tillatt for flyet å ta av med skaden 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.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 Euro pr. reisende. I tillegg kommer dokumenterte utgifter de reisende ble påført til kjøp av mat etc. i forbindelse med forsinkelsen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.