

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av flyreisen og dekning av utgifter til toalettsaker på grunn av forsinket bagasje.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

41/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av flyreisen og dekning av utgifter til toalettsaker på grunn av forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Oslo lufthavn Gardermoen til Krabi i Thailand den 26.12.13 med ArkeFly rute OR7603 kl. 22.50. Det ble en forsinkelse på utreisen på ca. 3 timer. Da de hadde oppgraderte billetter ble det en noe kortere og bedre ventetid. Busstransporten fra flyplassen i Krabi til Karon gikk uten stopp og med en sjåfør som kjørte veldig fort. Bussjåføren var lite kjent og de brukte derfor 4 timer på denne turen. Høy fart og heller ingen stopp på returreisen fra hotellet til flyplassen.

Hjemreisen var imidlertid selve marerittet. Av en eller annen grunn ble det ca. én time forsinket ombordstigning. Da de hadde fløyet i ca. 7 timer oppdaget klager at noe var galt og fulgte med på hva personalet gjorde. De virket stresset og aktive.

Etter å ha sovet et par timer spurte klager så en flyvertinne om det stemte at de skulle lande i Stockholm og det ble bekreftet. Det virket ikke som noen av de andre passasjerene hadde fått beskjed om dette. De fikk ikke informasjon før ca. 30 minutter før landing i Stockholm. Stoppet skulle vare ca. to timer, men så var det noen som hørt noe om bytting av crew. Det var ingen informasjon eller noen som møtte dem. Passasjerene gikk feil og ble stående i kø på grunn av den dårlige organiseringen. Da de endelig kom inn i terminalen fikk de se på skjermene at ny avgang var kl. 09.30 fordi nytt crew skulle flys inn fra Nederland.

På vei til Oslo fikk de beskjed om at halvparten av bagasjen sto igjen i Krabi og blant de koffertene var selvfølgelig deres koffert. På Gardermoen ble de møtt av en sur og meget uhøflig representant fra Star Tour. Klager mener de burde fått bedre behandling når de hadde betalt kr 5.000 ekstra for å fly Premium Class.

Forsinkelsen ble på 9 timer. Klager og hennes reisefølge krever refusjon av flyreisen og dekning av utgifter til toalettsaker på grunn av forsinket bagasje på hjemreisen.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen på utreisen skyldtes sent innkommet fly til Gardermoen grunnet tekniske problemer på foregående flyvning. Dette medførte en forsinkelse på 3 timer og 22 minutter på utreisen til Thailand.

På hjemreisen skulle ArkeFly rute OR 7604 lande på Oslo lufthavn Gardermoen kl. 02.40 den 11.01.14, men landet ikke før kl. 10.57. Forsinkelsen ble på 8 timer og 17 minutter.

På grunn av sterk motvind og for at flyet skulle kunne gå direkte fra Krabi til Oslo, ble det lastet av 150 koffertene før avreise fra Krabi. Flyet fikk på grunn av dette ca. én time forsinket avgang fra Krabi. Koffertene ble fraktet hjem den 12.01.14 og deretter fortløpende kjørt hjem til passasjerenes hjemadresser.

Flyet ble etter avgang omdirigert av Air Traffic Control Turkmenistan.

På grunn av denne omdirigeringen ville ikke drivstoffet holde som planlagt til Oslo lufthavn og flyet måtte derfor mellomlande på Arlanda, Stockholm.

På grunn av pålagt hviletid for besetningen måtte ny besetning hentes inn og dette tok dessverre tid. Det ble utdelt matkupper til passasjerene.

Star Tour viser til fremlagt rapport fra flyselskapet med detaljert beskrivelse av årsak og hendelsesforløp i forbindelse med forsinkelsene.

Når det gjelder det klager har betalt ekstra for Premium Class viser Star Tour til det som er inkludert og at dette ikke har noen innvirkning på flyløsning eller forsinket bagasje.

Star Tour finner ikke grunnlag for utbetaling av standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 eller prisavslag etter Alminnelige vilkår for pakkereiser da forsinkelsen skyldtes værforholdene og en omdirigering underveis som verken flyselskapet eller Star Tour kunne ha noen innvirkning på.

Nemnda bemerker:

Nemnda har merket seg at reisearrangøren har tatt opp de forholdene klageren har påpekt med transporten til og fra flyplassen og med en utflukt til Phi Phi med de stedlige representantene i Krabi.

Klageren er først og fremst svært misfornøyd med hjemreisen slik den utviklet seg og krever kompensasjon både for forsinkelsen og for utgifter hun har hatt i forbindelse med at bagasjen ble satt igjen på flyplassen i Krabi. Hun betalte ekstra for en premiumclass billett og hun anfører at bagasjen til premiumclass passasjerene burde ha blitt prioritert.

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.

Hjemreisen ble forsinket med 8 timer og 17 minutter. I følge rapport innhentet fra flyselskapet måtte 150 koffertyer lastes av flyet pga mye sterkere motvind enn normalt. En vedlagt logg viser at gjennomsnittlig motvind er 41 knts, mens det den aktuelle dagen var 61 knts. Omlastingen tok ca. 2 timer. Kapteinen hadde da beregnet at man ville ha tilstrekkelig drivstoff til å nå Gardermoen.

Imidlertid ble flyet omdirigert av Turkmenistan Military Air Traffic Control som ba kapteinen om å returnere til det punktet hvor de kom inn over Turkmenistansk territorium. Dette medførte en lengre fløyet distanse enn det som var forutsatt, og flyet måtte av den grunn mellomande på Arlanda i Stockholm for å fylle drivstoff og for å skifte flymannskap. Flyet landet kl. 03.20 og tok av mot Oslo 08.55. Passasjerene oppholdt seg på Arlanda i 5 timer og 35 minutter, og forsinkelsen ble totalt på 8 timer og 17 minutter.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner i dette tilfellet at årsakene til forsinkelsen lå utenfor flyselskapets kontroll. Forsinkelsen gir dermed ikke rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda kan heller ikke se at forsinkelsen berettiger til erstatning etter lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2f) V.

Følgende forhold anses normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i punkt 8:

«Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn.

Om forsinkelsen/endringen i avgang/ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitt frister. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelsen hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.».

Reisearrangøren har, som det fremgår av bestemmelsen ovenfor, et omsorgsansvar for passasjerer som på grunn av forsinkelse må oppholde seg på flyplassen i flere timer. Det er opplyst at arrangøren har valgt å utbetale et beløp på kr 100,- pr. person til dekning av utgifter til mat og drikke ved den ovenfor beskrevne forsinkelse på 8 timer og 17 minutter. Nemnda legger til grunn at et fly ikke medbringer mat ut over det som var planlagt forpleining, og flyet var forsinket allerede før det tok av fra Krabi. Klageren er i ettertid tilbudt ytterligere utgiftsdekning, men kun mot originale kvitteringer.

Som det fremgår av det som er sitert ovenfor, har passasjerene rett til forpleining etter rådsforordning nr. 261/2004 artikkel 9 nr. 1, som blant annet gir rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Kr. 100,- til dekning av utgifter til mat og drikke ved en mer enn 8 timer lang forsinkelse oppfyller neppe reglene i rådsforordningen. Nemnda viser blant annet til at prisnivået på flyplasser generelt er høyt. Nemnda anbefaler at arrangøren erstatter utgifter til forpleining med kr 400,-. Nemnda bemerker videre at

passasjerer som får hjemreisen forsinket med mange timer bør holdes underrettet om utviklingen slik at de i størst mulig grad har et avgangstidspunkt å forholde seg til.

Nemnda har merket seg at klageren anfører at bagasjen til premiumclass passasjerer ikke burde ha blitt satt igjen på flyplassen i Krabi. Nemnda er ikke enig i dette synspunktet, idet det ikke kan forventes at det skal brukes ytterligere tid under omlastingen for å plukke ut spesiell bagasje. Nemnda har forståelse for at det er uheldig når bagasje blir forsinket, men kan ikke se at arrangøren kan bli erstatningsansvarlig av den grunn når forsinkelsen skjer på vei hjem.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet, men anbefaler at arrangøren dekker måltider etc. under ventetiden med kr 400,- pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.