

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person.

### Dato

07.10.2014

### Saksnummer

18/14PF

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo lufthavn Gardermoen til Krabi i Thailand den 26.12.13 med ArkeFly rute OR7603 kl. 22.50.

Da de ankom Gardermoen så de at flyet var forsinket med 2 timer. Det var kun en liten kafé og taxfree-butikken som var åpen. De kjøpte seg noe mat i kaféen.

Etter noen timer fikk de beskjed om at det var delt ut matkuponger. Det viste seg at noen hadde fått og andre ikke. Ingen informasjon fra Star Tour. Om bord i flyet tok det hele 4-5 timer før maten ble servert. Skjermen i setet foran klager virket ikke.

På hjemreisen den 10.01.14 skulle de reise med ArkeFly rute OR7604 kl. 19.30 fra Krabi. Også denne gangen ble det en forsinkelse på to timer før flyet tok av.

Under flyturen sa plutselig kapteinen at de måtte mellomlande på Arlanda, da de ikke hadde nok bensin til å komme seg hjem til Norge. Det ble gitt beskjed om at ventetiden ville bli omtrent to timer og at de ville få mer informasjon når de ankom flyplassen. Under oppholdet på flyplassen fikk de ingen informasjon om hvor de skulle oppholde seg eller hvor de skulle få informasjon fra. På skjermene så de at flyet ble forsinket igjen og det ble så delt ut matkuponger. Ventetiden på Arlanda ble 5 timer. Om bord i flyet fra Stockholm til Oslo fikk de så beskjed fra kapteinen om at halvparten av bagasjen lå igjen i Thailand. Klager og hans reisefølge skulle bli hentet på flyplassen i bil, men endte opp med å måtte ta tog, buss og taxi for å komme seg hjem da de ankom Gardermoen nesten 10 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person, jf. EU-forordning 261/2004.

### 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. Totalt har Star Tour tilbudt klager kr 800 for manglende utdeling av matkuponger i ventetiden og for at skjermen ikke virket ved klagers sete. Star Tour vil alternativt refundere eventuelle utgifter til mat mot innsendte kvitteringer.

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 matkuponger til passasjerene.

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

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 avreisen fra Gardermoen var ca. 2 timer forsinket.

Etter det som er opplyst, ble det delt ut matkuponger til noen passasjerer, men ikke til alle. Dette har imidlertid reisearrangøren tilbudt å rette opp ved å utbetale kr 100,- pr. reisende. Nemnda finner dette tilfredsstillende. Når det gjelder ødelagt skjerm om bord i flyet har arrangøren likeledes tilbudt et beløp på kr 200,- pr. reisende for manglende underholdning. Nemnda tar dette til etterretning.

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 koffertene 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 mellomlande 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.

**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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*