

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

229/14F

Tjenesteyter

Star Tour

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Oslo - Krabi i Thailand den 26. desember 2013 - 10. januar 2014 med ArkeFlys flight nummer OR7603 og OR7604. Reisen ble bestilt hos Star Tour.

Utreisen ble forsinket med 3 timer og 25 minutter grunnet flybytte og problemer med å skaffe crew.

Returen gikk 1 time forsinket fra Krabi. Flyet måtte mellomlande i Stockholm grunnet motvind som medførte at klager ankom Gardermoen 8 ½ time forsinket.

Da flyet ikke tålte tung last, ble klagers bagasje satt igjen i Krabi. Den ankom ikke før 4 dager etter hjemkomst.

Klager stiller seg kritisk til at Star Tour opererer med såpass gamle fly som ikke tåler verken motvind eller tung last. På nyere fly kan man bringe med seg 23 kg + 12 kg håndbagasje i økonomiklasse, mens ArkeFly har maks vekt på 20 kg per passasjer.

Klager stiller seg svært kritisk til den dårlige servicen de fikk av TUI, Star Tours samarbeidspartner, ved ankomst. Han var svært uhøflig mot passasjerene.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager forsinkelsen som oppstod til Krabi på ut- og hjemreise. Utreisen ble forsinket 3 timer 22 minutter, mens returen ble 8 timer 17 minutter forsinket.

Forsinkelsen på returreisen skyldtes sterk motvind. For at man skulle unngå å måtte mellomlande underveis for å fylle drivstoff, ble det besluttet å sette igjen halvparten av bagasjen. Med mindre vekt ville flyet kunne nå helt til Oslo til tross for motvinden.

Imidlertid ble det ikke slik. Underveis til Oslo ble flyet omdirigert av Air Traffic Control Turkmenistan. På grunn av omdirigeringen holdt ikke drivstoffet helt til Oslo, og flyet måtte

mellomlande på Arlanda. Dette medførte at crewet gikk ut på arbeidstid. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Star Tour beklager dersom TUIs representant har uttalt seg på måten klager beskriver. Turoperatøren har rapportert hendelsen internt.

Star Tour beklager videre at klagers bagasje ikke ankom med flyet. Årsak var som beskrevet tidligere. Bagasjen ankom Gardermoen den 12. januar og ble levert klager.

Star Tour ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen til Krabi ble forsinket med 3 timer og 22 minutter og at returflygningen ble forsinket med 8 timer og 17 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Star Tour har ikke gitt noen forklaring eller fremlagt noen dokumentasjon på forsinkelsen på utreisen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen på returen skyldes en kombinasjon av sterk vind og omdirigering fra flykontrollen over Turkmenistan. Dette førte igjen til at flyet måtte mellomlande i Sverige. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som ekstraordinære omstendigheter og at forsinkelsen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det fremkommer av Star Tours informasjon at totalt tillatt bagasjevekt inkludert håndbagasje er 20 kilo. Dette var således en del av avtalen mellom klager og Star Tour. Flyet er godkjent av norske luftfartsmyndigheter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Star Tour utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.