

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person for forsinkelse på reise fra Thailand, samt erstatning for personlige eiendeler som ble kastet i ved venteopphold på flyplassen i Stockholm.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

58/14 PF

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person for forsinkelse på reise fra Thailand, samt erstatning for personlige eiendeler som ble kastet i ved venteopphold på flyplassen i Stockholm.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne og deres to voksne barn skulle reise fra Oslo lufthavn Gardermoen til Krabi i Thailand den 26.12.13 med ArkeFly rute OR7603 kl. 22.50. Utreisen ble forsinket med ca. 3,5 timer.

På hjemreisen den 10.01.14 skulle de reise med ArkeFly rute OR7604 kl. 19.30 fra Krabi. Hjemreisen ble 8,5 timer forsinket.

Det ble opplyst at årsaken var usedvanlig sterk motvind og en reruting over Asia. Klagerne stiller seg tvilende til dette. For det første var flytiden fra Krabi til Oslo oppgitt til 13,5 timer. Dette samsvarer med tiden de faktisk brukte fra Krabi til Stockholm. Motvinden kan således umulig ha vært vesentlig sterkere enn det som måtte forventes. Slik det fremstår for klagerne opererer Star Tour/Tui/Arkefly med en flytype som ikke har tilstrekkelig reservekapasitet til å operere distansen Krabi - Oslo på en tilfredsstillende måte. Det bemerkes at flyet var 15 år gammelt.

Allerede ved avgang Krabi valgte man å gjensette over halvparten av passasjerenes bagasje for å reparere på flyets rekkeviddeproblemer med normal motvind på distansen. Flyet måtte videre lande på Arlanda i Stockholm for å tanke drivstoff.

Normalt skulle dette gått raskt, men de ble sittende fra kl. 03.45 til 09.30.

Det ble opplyst at crewet hadde gått ut på arbeidstid og nytt crew måtte skaffes.

Da de forlot flyet i transitt på Arlanda ble det opplyst fra crewet at de skulle ha de samme plassene videre til Oslo. Da de kom om bord igjen i flyet var klagerne personlige eiendeler

som nakkeputer, briller, blader og bøker med en antatt samlet verdi på ca. kr 1.600 fjernet og kastet.

Klagerne mener det er grunn til å rette skarp kritikk for manglende og unødig sen informasjon til passasjerene. Da de ankom Gardermoen manglet klagerens bagasje. Det tok tre dager før alle koffertene ble bragt til dem.

Årsaken til forsinkelsen skyldes dårlig planlegging og at det var for risikabelt å sette opp en slik maskin av type 767-300ER på en rute hvor man er såpass nær flyets maksimale ytelse med hensyn til last og rekkevidde.

Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person, totalt 2.400 euro, jf. EU-forordning 261/2004, samt en erstatning på kr 1.600 for eiendelene som ble fjernet og kastet.

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 matkuponer til passasjerene. Star Tour har tilbudt klager en erstatning på kr 1.600 for eiendelene som ble fjernet og kastet fra flyet da det sto på Arlanda.

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 3 timer og 22 minutter forsinket. Etter det som er opplyst, ble det delt ut matkuponer til klagerne både på ut- og hjemreisen. Videre er det utbetalt et beløp på kr 1.600 - som er i samsvar med klagerens krav - for personlige eiendeler som ble kastet mens flyet sto på Arlanda.

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 flyet 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 av klagerne i brev av 8. februar 2014 at de ikke har noe å kreve i forbindelse med selskapets omsorgsansvar for passasjerene, idet de fikk utdelt matkuponer begge veier.

Endelig klages det over at koffertene ble levert for sent, idet det tok tre dager før all bagasje var levert. Nemnda bemerker at et eventuelt erstatningskrav for bagasje må rettes til eget forsikringselskap.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet ut over de kr 1.600,- som er utbetalt i erstatning for kastede eiendeler mens flyet sto på Arlanda.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

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