

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

07.10.2014

Saksnummer

55/14PF

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 hadde bestilt en reise til Thailand fra 25.12.13 til 10.01.14.

På utreisen ble flyet forsinket med 3 timer og 25 minutter. På hjemreisen ble det benyttet en eldre flytype med kort rekkevidde (767-300ER) type PH-OYE, noe som er for kort når det oppstår noe motvind. Flyet fikk en omdirigering av Air Traffic Control Turkmenistan. Til tross for denne omdirigeringen ble det ikke gjort noe forsøk på å skaffe nytt personale når de måtte mellomlande på Arlanda, Stockholm.

De fikk ingen informasjon om endringene annet enn at 9 timer før de landet på Arlanda stod det «Stockholm» på kartet på destinasjon på skjermen i setet foran.

Da de landet på natten på Arlanda for å tanke drivstoff, fikk de beskjed om å gå av flyet av sikkerhetsgrunner. Dette skulle ta ca. en time. Samtidig så de flypersonalet reise hjem, uten at de fikk beskjed om årsaken til dette. Først på morgenen fikk de beskjed om at det måtte hentes nytt personale fra Nederland. Allerede i Turkmenistan visste flyselskapet at de ikke ville rekke frem til Oslo.

Klager stiller spørsmål om hvorfor det ikke ble gjort forsøk på å skaffe nytt personale som da kunne stå klar etter tanking. De ventet over fem timer på natten på Arlanda.

Da de landet på Gardermoen fikk de beskjed om at halvparten av bagasjen var satt igjen i Krabi på grunn av vekt. Klager fikk ikke noe av sin bagasje. Klager og hans reisefølge ble forsinket tilsammen 11 timer og 55 minutter på denne reisen.

Klager krever standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person for forsinkelsen.

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.

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 tar til etterretning at klagerens opplevde en forsinkelse på 3 timer og 25 minutter på utreisen. På hjemreisen ble forsinkelsen 8 timer og 17 minutter. klageren anfører at en god del av denne tiden var unødvendig ventetid på et flymannskap som burde ha vært tilkalt på et mye tidligere tidspunkt slik at passasjerene slapp å vente.

Nemnda kan vanskelig ha noen formening om hvordan flyselskapene skal disponere sine mannskaper. Når forsinkelser skjer og mannskaper må kalles inn fra andre steder enn der hvor flyet mellomlander må de nødvendigvis komme seg til det aktuelle stedet, i dette tilfellet Arlanda. Det er opplyst at flymannskapet kom fra Nederland. Nemnda finner og måtte legge til grunn at de reiste med første ledige flyforbindelse, idet de reiste fra Amsterdam kl. 05.04.

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 som nevnt ovenfor 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 Trafic 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.