

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

91/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde bestilt en reise til Thailand fra 25.12.13 til 10.01.14.

Flyet til Krabi den 26.12.2013 hadde beregnet ankomsttid kl. 16.40, men landet kl. 20.05. Total forsinkelse utreise var 3 timer og 25 minutter.

Forsinkelsen skyldtes problemer med å skaffe crew og flybytte, ble det opplyst.

Hjemreisen den 11.01.2014 var 8,5 timer forsinket. Flyet mellomlandet på Arlanda der passasjerer ble sittende fra kl. 03.45 til kl. 09.30. Dette grunnet problemer med å skaffe crew nok en gang. Det ble informert om at mellomlandingen skyldtes sterk motvind. For å unngå mellomlanding ble vekten redusert ved at mesteparten av bagasjen ble igjen i Krabi. Dette fikk de først informasjon om da de nærmet seg Oslo.

Motvinden var på rundt 138 km i timen ifølge flightloggen, noe som ikke er unormalt mye. Det kan også nevnes at flyet fra Bangkok med ankomsttid rundt samme tid, ankom før tiden. Ved ankomst ble de møtt av en svært ufin representant fra Star Tour, som gikk langt i å antyde at dette var normal praksis, og ble gjort «hele tiden».

Klager hadde ikke valgt Star Tour dersom de hadde vært kjent med at selskapet benyttet fly som ikke klarer å fly Krabi - Oslo uten mellomlanding når det er motvind.

Klager og hans familie var blant de mange som ikke fikk bagasjen i Oslo.

De mistet flyet sitt videre til Bardufoss. Da det ikke gikk flere fly til Bardufoss den dagen ble de nødt til å reise til Tromsø i stedet. Fra Tromsø måtte de ta taxi til Nordkjosbotn og ved hjelp av familie fikk de biltransport videre hjem til Alta.

De krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 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 matkuponer 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:

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.

Flyet fløy en rute som førte det inn over Turkmenistansk territorium.

Flyet ble av ukjent grunn omdirigert av Turkmenistan Military Air Traffic Control som ba kapteinen om å returnere til det punktet hvor flyet hadde kommet 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.».

Andre passasjerer på samme flyvning har tatt opp den mangelfulle informasjonen passasjerene fikk under oppholdet på Arlanda. Nemnda bemerker 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.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.