

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/2004, dekning av merutgifter, tapt arbeidsfortjeneste og kompensasjon ved forsinkelsen.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2016-00877

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder 2 voksne og 1 baby, med innkvartering på Hotel Be Live Experience Playa La Arena, Tenerife i perioden 18.10.2016 – 25.10.2016. Totalpris for bestillingen kr. 15.616. Klager var en del av et reisefølge på 13 personer.

Ved hjemreisen ble flyet forsinket. Klager ble ikke orientert om sine rettigheter og har anført følgende:

Opprinnelig avgangstid: 25.10.2016 kl.16:00

Faktisk avgangstid: 26.10.2016 kl. 06:23

Opprinnelig landing: 26.10.2016 kl. 00:10 via Malmø

Faktisk landing: 26.10.2016 kl. 14:24 via Malmø

Det er klaget på selve forsinkelsen, samt kundebehandling og oppfølging av Apollo.

Klager var en del av et stort reisefølge på 13 personer som ble delt opp i 6 bestillinger. I forbindelse med reservasjon og bestilling fikk de misvisende informasjon og de opplevde at de ansatte hadde forskjellig praksis.

Da de bestilte reisen var den satt opp med direktefly tur/retur Gardermoen – Tenerife. Kun én person i reisefølget fikk beskjed om at flyturen plutselig var satt opp med mellomlanding i Malmø. De resterende i reisefølget oppdaget dette først da billetten skulle skrives ut et par dager før avreise.

Flyet klager reiste med til Tenerife var en innleid svært trang Airbus av ukjent utenlandsk opprinnelse, hvor selv de laveste i reisefølget (160 cm) opplevde å ha meget dårlig benplass.

Ved hjemreisen var transferbussen 35 minutter forsinket.

På grunn av tekniske problemer tok innsjekkingen urimelig lang tid.

Mangelfull informasjon fra Apollo ved gaten og i avgangshallen.

Klager fikk ingen matkupper eller tilsvarende i løpet av ventetiden på flyplassen.

Hotell Royal Park Albatros som de ble innlosjert på holdt ikke samme standard som det de hotellet de opprinnelig bodde på, og innfridde ikke de forventningene klager hadde da de bestilte en ferie på et 4-stjerners hotell. Hotellområdet var ikke opplyst og det var svært tungvint å ta seg frem til rommene. Klager måtte bruke lommelykt for å finne frem til rommet. Flere av heisene fungerte ikke, og de som fungerte var så små at kun én person med én kolli fikk plass.

Rommet de fikk luktet sterkt av mugg og kloakk. Det var ingen barneseng/sprinkelseng på rommet, og dette kom heller ikke senere selv om hotellpersonalet lovet det.

Hotellet hadde ikke mat, til tross for at Apollos representant på flyplassen hadde lovet dette. Det viste seg å være vanskelig så sent på kvelden og på så kort varsel. Etter mye frustrasjon og irritasjon blant de reisende, fikk gjestene gå ut for å spise på egen hånd med et absolutt tak på 15 euro. Dette syntes klager var svært smålig og lite kundevennlig med tanke på at de ikke hadde spist på mange timer. Det var vanskelig å finne en restaurant kl. 22.00 som kunne tilby mat og drikke for under 15 euro.

Klager hadde fått beskjed om at innsjekkingen skulle starte kl. 03:45, men den åpnet ikke før kl. 04:00. Innsjekkingen av spesialbagasje var heller ikke åpnet og klager måtte vente i over 20 minutter på at denne skulle åpne etter at de hadde sjekket inn ordinær bagasje.

Da boarding endelig var godt i gang, ble alle som hadde boardet sendt ut igjen til gaten. De fikk da beskjed om at det var tekniske problemer, nok en gang uten videre informasjon om omfang av problemet/estimert ventetid. Flyet skulle gå kl. 05:45, men forlot ikke gaten før kl. 06:35.

Flyet var innleid og av ukjent utenlandsk opprinnelse.

Da klager kom inn på flyet ble de møtt av en kraftig stank av urin og røyk. Det fremstod som gammelt og svært møkkete.

Kabinpersonalet snakket ikke norsk og dårlig engelsk.

Informasjonen som ble gitt om bord i flyet opplevdes som mangelfull og det var vanskelig å høre hva som ble sagt pga. dårlig kvalitet på høyttalerne.

Maten var ikke annet enn lunket, og det var ikke mulig å få kjøpt noe å drikke (vann ble delt ut).

De som hadde forhåndsbestilt taxfreevarer fikk ikke disse. Det var heller ikke mulig å få kjøpt noe ombord.

Da klager skulle hente bagasjen på Gardermoen fant de ingen informasjon på informasjonstavlene om hvilket bånd de kunne finne denne. Omlag en time etter landing hadde informasjonsskranken ikke engang fått beskjed om at flyet hadde landet. På Avinor sine nettsider ble aldri den ordinære flytiden endret og forsinkelsen ble aldri registrert.

Klager krever 400 euro per reisende, totalt 1.200 euro, 47,30 euro pga. middager og frokoster som måtte kjøpes, tapt arbeidsfortjeneste på kr. 1.842,84. norske kroner og kompensasjon for mangelfull oppfølging og dårlig behandling i forbindelse med forsinkelsen.

Apollo har refundert kr. 300 per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

På flyvning fra Oslo via Malmø til Tenerife 25.10.2016 kollidert NVR191, operert av Titan Airways Airbus 320-300, med en fugl. Skaden ble først oppdaget etter landing på Tenerife, da kapteinen gikk en runde rundt flyet i forbindelse med sin avgangssjekk. Skaden var av et slikt omfang at det ikke var mulig å gjennomføre returflyvningen til Oslo via Malmø.

Titan Airways sendte ned reservedeler for å reparere flyet. Da det var uvisst hvor lang tid reparasjonen ville ta, ble det leid inn en subcharter fra selskapet Plus Ultra. Det tok en del tid før dette var i orden og flyet fra Plus Ultra kunne ta av til Tenerife. Flyvningen ble totalt 14 timer 14 min. forsinket.

Passasjerene ble innkvartert på hotell på Tenerife, og fikk spise for kr. 300 pr. person. Beløpet er refundert fra Apollo. I tillegg ble det gitt en matkupong på 15 euro. Apollo anfører at forpleining og overnatting ble gitt i henhold til EU-forordning 261/2004.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og

gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Novair/Titan Airways kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Pakkereiselovens §6-4 sier at kunden kan kreve erstatning hvis en pakkereise er mangelfull og fører til at kunden lider tap. Imidlertid gjelder ikke dette hvis arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes omstendigheter som nevnt i §5-3 nr. 2:

Erstatning kan ikke kreves hvis mangelfull oppfyllelse skyldes hindring som ligger utenfor arrangørens kontroll og som han ikke med rimelighet kunne vente å ha tatt i betraktning på avtaletidspunktet og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av.

Klager påpeker at forholdene rundt informasjon o.l. ikke fungerte optimalt, noe arrangøren er enig i. Dog var det meget vanskelig å skaffe både busser og hotell på Tenerife til et fullt fly, og dette tok dessverre lang tid.

Arrangøren er i dette tilfellet ikke pliktig til å utbetale kompensasjon etter EU-forordning nr. 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 14 timer og 14 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), samt avgjørelse i sak Marcela Peskova og Jiri Peska-Travel Service AS av 4. mai 2017 (C-315/15).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til at flyet som var planlagt benyttet til flygningen kolliderte i luften med fugl eller lignende på forutgående flygning. Motor 1 ble skadet, slik vedlagte bilder viser. Av sikkerhetsmessige grunner var det nødvendig å reparere flyet. Titan Airways leide inn et reservefly fra selskapet Plus Ultra,

noe som tok tid. Forsinkelsen var, som nevnt ovenfor, ifølge luftfartsmyndighetene 14 timer og 14 minutter.

Kollisjon med fugl må etter nemndas vurdering anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner det godtgjort at forsinkelsen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda kan ikke se at flyselskapet eller flypersonalet kunne ha gjort noe som kunne ha forhindret kollisjonen. Formålet med forordning nr. 261/2004 er å sikre et høyt beskyttelsesnivå for passasjerene. Flyselskapet skal derfor ikke oppmuntres til å avholde seg fra å treffe alle de forholdsregler som en slik kollisjon krever. Reparasjon må i denne forbindelse prioriteres fremfor punktlig avvikling av flyprogrammet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Når det gjelder taxfreehandel er det opplyst i svar fra arrangøren at det som var innbetalt for varene er refundert til den enkeltes kredittkort. Taxfree kan handles etter ankomst, og utsalget på Gardemoen har oppe hele døgnet.

Etter EU-forordningen artikkel 9 har passasjerene krav på forpleining i ventetiden. Det inkluderer hotell og transport tur/retur flyplassen. Arrangøren sørget for transport og hotell. Klageren fant hotellstandarden dårlig. Det vises til beskrivelsen i klagen.

Nemnda bemerker at det er en vanskelig situasjon også for arrangøren når et fly blir stående i påvente av reparasjon. Det er ikke enkelt å skaffe hotellrom til en rekke personer på kort varsel. Slik nemnda forstår klagen ble rommet uansett ikke benyttet mer enn ca. 2 – 3 timer, ettersom innsjekking til ny avreise skjedde svært tidlig på morgensiden. Når hotellbetjeningen lovet å skaffe en barneseng, burde det ha uansett ha vært gjort. Arrangøren har i etterkant refundert kr. 300 pr person for mat og har delt ut matkuponger til frokost på flyplassen. Etter nemndas syn er dette ikke tilstrekkelig i og med en så lang forsinkelse. Nemnda anbefaler at det utbetaltes kr. 600 pr. person.

Flyforsinkelse på hjemveien kan gi erstatning etter alminnelige vilkår for pakkereiser (analogisk anvendt), hvis EU-forordningen ikke kan anvendes.

En forsinkelse på 14 timer og 14 minutter (ifølge luftfartsmyndighetene) et avvik fra det avtalte. Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til endringen. Nemnda har i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. En forsinkelse på 14 timer og 14 minutter er imidlertid ikke lang nok til å utløse prisavslag på en reise med varighet mellom 5 – 8 døgn når årsaken til forsinkelsen er forhold arrangøren ikke har innvirkning på, jfr. Alminnelige regler om pakkereiser punkt 8.2.f) V.

Klageren har tatt opp en rekke forhold som viser mangelfull håndtering av situasjonen på flyplassen og på reisen for øvrig. På nedturen fikk klageren ikke beskjed om at

flyet kom til å mellomlande i Malmø. Flyet var svært trangt med dårlig benplass. Transferbussen til hotellet var forsinket. Da flyforsinkelsen var et faktum fikk passasjerene svært mangelfull informasjon og svært liten hjelp på flyplassen. De ble ikke informert om sine rettigheter, slik arrangøren plikter å gjøre. Det ble ikke gitt beskjed om at forsinkelsen ville bli svært langvarig før mer enn tre timer etter ordinær avgang. Det var også svært mangelfull informasjon om ny innsjekking. Ved kontakt telefonisk med arrangøren på stedet fikk man også kun uhøflig og misvisende informasjon. Flyreisen med det innleide flyet var lite hyggelig, med dårlig rengjort fly og toaletter, mangelfull/ manglende servering og et personale som kun snakket dårlig engelsk.

Til kundebehandlingen bemerker nemnda at dårlig kundebehandling i seg selv neppe gir krav på prisavslag eller erstatning, men ettersom turarrangører lever av fornøyde kunder som kommer igjen, vil et dårlig rykte i så måte kunne få konsekvenser over tid for reisearrangøren.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt kr. 300 per person i tillegg til den summen som allerede er utbetalt i forpleiningsutgifter.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)