

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Standardkompensasjon EUR 400 x 6 passasjerer, sam refusjon av ett døgn tapt hotellovernatting da kapteinen på flyet ikke tok med alle passasjerene om bord grunnet for få besetningsmedlemmer.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00304

### Tjenesteytere

Norwegian Holidays

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt både fly og hotell av DY, og krever tapt hotellovernatting. TRD - OSL - BCN.

Klager kjøpte reise for 6 personer Trondheim - Oslo - Barcelona med innkvartering på NH Barcelona Eixample 5 netter i perioden 26.08.2016 - 31.08.2016. Totalpris kr 27.388,53.

Norwegians rute D85525 ble forsinket fra Oslo Lufthavn Gardermoen den 26.08.2016. Da klager omsider fikk gå om bord, kom de ikke lenger enn på siste trinn i trappa før de skulle gå inn i flyet. Der ble klager stoppet og ble stående ca. 30 min i påvente av hva dette gjaldt. Ingen av de som var på jobb greide å fortelle hva som foregikk. Omsider kom en person og forklarte at klager ikke fikk være med flyet da det ikke var nok personale om bord til at alle fikk være med flyet.

Klager måtte hente ut bagasjen og fikk anvist hotell for overnatting. En av klagerne fikk ikke kofferten sin da det kom beskjed om at kapteinen ikke ønsket flere forsinkelser og ville starte. Den kofferten fikk de neste dag da de ankom Barcelona. Klager fikk beskjed om at det ville komme en SMS med ny avreise neste dag, men de fikk ingen SMS. Klager ringte og fikk ny avgang som de akkurat rakk, takket være at klager ringte og undersøkte. De ble sendt i retur til Trondheim og fly derfra til Barcelona, ca. ett døgn forsinket. Heldigvis hadde hotellet ikke leid ut de rommene som var bestilt, men klager betalte for ett døgn på hotellet som de ikke fikk benyttet eller avbestilt.

Klager forsøkte å få hjelp fra Norwegians representant på Gardemoen, men møtte ikke velvilje. De ble forklart at Norwegian ikke hadde noe med hotellet og gjøre, selv om klager hadde bestilt fly og hotell gjennom Norwegian Holidays.

Klager fikk mat på hotellet og frokost neste morgen, men ingen mat mens de ventet på flyet fra Trondheim til Barcelona, noe klager mener de hadde krav på.

Klager fikk ingen informasjon eller hjelp til å ringe hotellet i Barcelona og gi beskjed.

Klager anfører at de har rett til kompensasjon hvis kansellering eller alvorlig forsinkelse ligger innenfor flyselskapets kontroll. Klager hadde tatt en ekstra feriedag for å ha en dag ekstra i Barcelona. De hadde ordnet med et program for turen, dette fikk de ikke gjennomført da de mistet ett døgn av turen.

Klager har kun fått et standard svar der flyselskapet frasier seg ansvaret og viser til at forsinkelsen skyldtes forhold utenfor deres kontroll.

Flyselskapet spurte ikke etter frivillige som kunne gi fra seg setet.

Klager tilbød seg ikke å gi fra seg setet mot kompensasjon og ny billett til et senere fly. Klager måtte gi fra seg setet mot sin vilje.

Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med dette.

Klager krever 400 euro per person, et måltid på Værnes da klager måtte ta fly fra Oslo til Værnes og videre til Barcelona, ett av de forhåndsbetalte døgnene på hotellet i Barcelona, samt kompensasjon for tort og svie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Flyselskapet Norwegian har anført at klager ble forsinket 3 timer og 57 minutter grunnet en ekstraordinær hendelse som ikke berettiger til prisavslag. Norwegian viser til EU-comstolens dom C-549/07 Wallentin-Hermann.

Norwegian Holidays har ikke besvart nemndas henvendelse.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger klagerens versjon av saksforholdet til grunn, ettersom verken Norwegian Holidays eller Norwegian har behandlet klagesaken på en tilfredsstillende måte. Det vises til at flyselskapet anfører at flyet ble 3 timer og 57 minutter forsinket. Virkeligheten ser ut til å være en annen enn det som fremgår av denne fremstillingen.

Nemnda legger til grunn at klagerne ble stoppet på flytrappen etter at bagasje etc. ar lastet inn. Etter ca. 30 minutter ble det påstått at flyet ikke kunne ta med alle de innbookede passasjerene. Klagerens reisefølge fikk derfor ikke reise.

I følge klageren spurte man ikke om noen frivillig ville gi fra seg setet.

Klageren presiserer at ingen i klagerens følge tilbød seg å gi fra seg setet mot kompensasjon og ny billett til et senere fly. Klagerne måtte gi fra seg setet mot sin vilje. Klagerne fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med dette, og fikk liten hjelp i forbindelse hendelsen. De måtte overnatte på hotell i Oslo og ble dagen etter returnert til Trondheim og booket inn på et fly til Barcelona ca. ett døgn forsinket.

Nemnda legger til grunn at det er arrangøren som har bevisbyrden for at det var nødvendig å holde passasjerene tilbake av flysikkerhetsmessige grunner. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon på årsaken til at passasjerene måtte forlate flyet. Saken lar seg derfor ikke verifisere. Nemnda betrakter derfor arrangørens opplysninger til passasjerene mens de sto på flytrappen som en forklaring og ikke som dokumentasjon for at det forelå en ekstraordinær omstendighet. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda ser uansett på situasjonen som et tilfelle av nektet ombordstigning, jfr. forordningen artikkel 4.

Passasjerene ble forsinket med ca. ett døgn. Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 b) Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. Nemnda legger til grunn at passasjerene ikke ble informert om sine rettigheter. De ble imidlertid innkvartert på et hotell og fikk frokost dagen etter, men fikk ingen forpleining mens de ventet på flyet fra Trondheim til Barcelona. I mangel av opplysninger om hvor lang ventetiden var, finner nemnda det rimelig at klagerne får erstattet utgifter til mat etc. i ventetiden med kr. 500 pr. person.

Klagerne har krevd erstatning også for et ubrukt hotelldøgn i Barcelona samt kompensasjon for tort og sveie. I medhold av forordningens artikkel 12 skal anvendelsen av forordningen ikke berøre passasjerenes rett til ytterligere erstatning, men erstatningen gitt i henhold til forordningen kan da trekkes fra.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagerne i tråd med vanlig praksis har fått rimelig dekning for den uleilighet de ble påført, og kan ikke se at ytterligere erstatning er påkrevd.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får erstatning med 400 euro per person, totalt 2.400 euro samt får erstattet utgifter i ventetiden med kr. 500 per person, totalt kr. 3.000.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)