

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter og ubehag som følge av forsinkelse på utreisen til Hurghada.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

178/14P

Tjenesteyter

Amisol AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter og ubehag som følge av forsinkelse på utreisen til Hurghada.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans medreisende skulle reise med Air Cairos rute SM4772 med avgang fra Oslo Lufthavn kl. 17.45 den 20.07.14. De ankom Gardermoen i god tid, sjekket inn bagasjen og gikk til riktig gate. Da det ble tid for avgang ble opplyst om ny informasjon, det vil si det kom ingen informasjon. Dette skjedde hver halvtime og var det eneste som ble gjort frem til klokken ble ca. 21.00. Da fikk de beskjed om at flyavgangen ble kansellert og at ny avreisetid ble dagen etter kl. 09.00.

De ble innkvartert på Thon Hotell Gardermoen og fikk beskjed om å ta buss derfra til Gardermoen kl. 06.00 den 21.07. Hele reisefølget møtte opp på Gardermoen for så å få beskjeden om at det ikke gikk noe fly til det tidspunktet allikevel fordi de ikke hadde fått den riktige delen til flyet som hadde en teknisk feil.

De fikk ikke noe mer informasjon på en lang stund, så de visste ikke hva som i det hele tatt skulle skje, ei heller ikke om det ble noen reise i det hele tatt. De ble plassert på gulvet i avgangshallen, uten noe tilbud om drikke, mat eller informasjon. Tiden gikk og plutselig ble det opplyst om at flyet hadde avgang kl. 13.00. De ble sjekket inn på flyet kl. 12.00 med beskjed om at de måtte skynde seg til gaten fordi flyet var klart. De fikk utdelt matkuponger som de kunne bruke, men som de omtrent ikke rakk å bruke på grunn av hastverket med å komme til gaten. Vel framme på gaten ble de opplyst om på en lystavle at flyet var ytterligere én time forsinket. Igjen var informasjonen fra Amisol og Air Cairo meget mangelfull. De ble sittende ved gaten i flere timer, avgangen på flyet ble stadig utsatt en time av gangen.

Klokken ble 17.00 fikk de endelig fikk beskjed om at flyet var klart og de kunne reise.

Vel fremme i Hurgada, og innlosjert på Serenity Makadi Resort som skulle være et 5 stjerners all inclusive hotell, viste det seg at det var restriksjoner på drikke, blant annet fikk de ikke lov til å fylle vannflasker en gang. Videre var det ikke wifi i lobbyen som lovet i informasjonen

om hotellet. De måtte betale for internett med 5 euro pr. time. Under oppholdet i Hurghada bestilte de en utflukt til Luxor og Kongenes dal, med inkludert lunsj. På utflukten fikk de vite at drikke til lunsjen ikke var inkludert allikevel og at det måtte de betale for selv. Dette var en Amisol Travel arrangert tur og den var dyr. Klager finner det smålig at de måtte betale for drikke på et slikt arrangement.

Fredag før avreise fra Norge hadde de fått beskjed om at flyet på hjemreisen skulle ha en mellomlanding i Sharm El Sheik, noe som er uhørt da de hadde betalt for direktefly til Oslo. Avreisedatoen kom og ved oppmøte på flyplassen i Hurghada fikk de vite at flyet var én time forsinket og at det ble en mellomlanding i København i stedet for Sharm el Sheikh. Dert viste seg at flyet gikk direkte til Oslo likevel. Klager finner det kritikkverdig at informasjonen var så dårlig og til tider feil. Kvaliteten på reisen og hotellet holdt ikke mål og medførte merkostnader og stress for klager og hans reisefølge.

Forholdene ble tatt opp med Amisols representant på reisemålet, uten at mangelen ble tilfredsstillende utbedret. På denne bakgrunn krever klager et prisavslag, jf. pakkereiseloven § 6-2, på kr 5.000. At mangelen ikke ble tilfredsstillende ordnet, førte til at klager fikk utgifter på kr 1.500 i forsøk på å ordne mangelen selv, jf. pakkereiseloven § 6-4. Dette kreves erstattet.

Amisol har i det vesentlige anført:

Amisol viser til rapport og teknisk logg fra Air Cairo.

Da flyet kom fra Hurghada ble det oppdaget feil på drivstoffilter. På bakgrunn av den informasjonen som teknisk på Gardermoen først fikk, vurderte de feilen til å innebære at drivstoffilteret måtte skiftes. Det ble imidlertid senere klart at feilen var mer omfattende da det var drivstoffslangene som måtte byttes og at disse måtte bestilles fra Frankfurt. De ulike avgangstidene som ble gitt hadde derfor opphav i at tidsforbruket ved feilutbedringen tok lenger tid enn først antatt.

Da det ble klart at forsinkelsen ville bli langvarig, ble alle Amisols gjester kjørt til hotell Thon. Her ble det servert middag og alle fikk overnatting med frokost. De siste gjestene ble kjørt til hotellet kl. 20.30. Dagen etter fikk alle de berørte utlevert matkupong. Flyet reiste fra Oslo Lufthavn den 21.07. kl. 16.45.

Når det gjelder klagers anførsler vedrørende hotellet, viser Amisol til informasjonen om hotellet på deres nettsider. Internett er opplyst å være mot tillegg. Utflukten var ikke en del av all inclusive konseptet ved hotellet. Ved påmelding til utfluktene blir det alltid opplyst at lunsj er inkludert i prisen, men ikke drikke. Det er beklagelig at ikke klager var oppmerksom på dette.

Det er beklagelig at det ved hjemreisen var uklart om det var en mellomlanding i Sharm el Sheikh eller ikke. Mellomlandingen gjaldt de som skulle reise hjem en uke senere enn klager. At det ble snakket om mellomlanding i København er helt ukjent for Amisol da de ikke har informert om dette.

Klager har fått refundert en dag tapt ferie med kr 1.527. Amisol finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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. Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at også når det gjelder tekniske feil, er det flyselskapet som må godtgjøre at slike feil er «ekstraordinære omstendigheter» i forordningens forstand. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret også ved tekniske feil.

At flyselskapet har utført normalt obligatorisk vedlikeholdsprogram og feilen oppstår plutselig eller oppdages plutselig før avgang, betyr ikke uten videre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som forordningen krever for å bli fritatt for ansvar.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen skyldes en feil med drivstoffsystemet. Selskapets forklaring er forelagt Luftfartstilsynet.

Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen og den tid det tok å utbedre den. Etter dette legger nemnda til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen, som førte til en forsinkelse på nesten ett døgn. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Imidlertid utgjør en forsinkelse av denne lengden en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. En slik mangel gir grunnlag for prisavslag. Det er opplyst at arrangøren har gitt et prisavslag som tilsvarer ca. 1/7-del av reisens pris, hvilket nemnda ikke har kommentarer til.

Arrangøren har i tillegg et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at passasjerene ble fraktet til et nærliggende hotell for overnatting, hvor det ble servert middag og frokost, og at det ble utdelt matkuponger dagen etter under oppholdet på flyplassen.

Nemnda finner dette tilfredsstillende og kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Nemnda påpeker imidlertid at arrangøren har et forbedringspotensiale når det gjelder informasjon til passasjerene. Det er ikke akseptabel kundebehandling ikke å gi oppdatert informasjon ved en så lang forsinkelse.

De klagepunkter som er tatt opp vedrørende hotellet kan nemnda ikke se kan karakteriseres som mangler, da det som er levert fra arrangørens side er i tråd med det som fremgår av arrangørens nettsider.

Vedtak:

Klagenemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.