

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse, samt krav om erstatning fordi hotellet ikke svarte til forventningene.

### Dato

..

### Saksnummer

234/13P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse, samt krav om erstatning fordi hotellet ikke svarte til forventningene

### Klageren har i det vesentlige anført:

Ferieturen startet med at flyet var forsinket ca. 1 time og 30 minutter fra Oslo. Da klageren ankom hotellet fikk hun beskjed om at det rommet de hadde bestilt ikke var ledig. Som kompensasjon skulle de dagen etter få et rom med bedre standard enn det som var bestilt. De flyttet til nytt rom dagen etter, men rommet holdt ikke den forventede standard, idet interiøret var både slitt og gammelt. Hotellet holdt ikke på noen måte 5 stjerners standard slik de var forespeilet. Madrassene var dårlige. Maten var også langt dårligere enn det klageren hadde forventet.

Klageren tok saken opp med Apollos stedlige representant. Klageren ville reise hjem med første fly og få refundert reisen, men dette var ikke mulig og Apollo kunne ikke gjøre mer i saken.

Klageren skulle reise fra Kreta til Oslo den 23. juni 2013 kl. 12:40 med NVR232. Flyet ble forsinket grunnet teknisk feil. Avreisen fant først sted kl. 01:52, 13 timer og 32 minutter etter oppsatt avgang. Klageren har fått kr 1.000,- i erstatning, og det er lite i forhold til hva de opplevde.

Klager ankom Oslo 13 timer og 32 minutter forsinket, og krever standarderstatning med 800 Euro til sammen for 2 personer.

### Apollo Reiser AS har i det vesentlige anført:

Når det gjelder klagen på hotellet, viser Apollo Reiser til mail av 7. oktober 2013. Gjestene hadde bestilt et rom med balkong eller terrasse. At de ble innkvartert i en leilighet under

bakkeplan, var en feil, men dette ble rettet opp ved at de fikk en etasjeleilighet med bassengutsikt dagen etter. Dette er en oppgradering i forhold til deres opprinnelige bestilling. Apollo Reiser beklager den forsinkelsen som oppsto på hjemreisen. Ved den pre-checken som blir foretatt av kabinpersonalet foran hver flyvning ble det oppdaget at flyets «interphone» (altså det interne kommunikasjonssystemet) ikke fungerte. Kapteinen tilkalte teknikere og reservedeler ble bestilt fra Frankfurt. Utstyret ble byttet ut og ble rapportert ferdig kl 18.00. Det vedlegges kopi av mail fra Peter Sandberg på Novair Operations, som beskriver hva som ble gjort, samt utdrag av logg fra Tech-log. Som det fremgår av mail fra Sandberg blir pre-check gjort før hver flyvning, og det ble ikke rapportert feil på den foregående flyvningen. Apollo Reiser kan derfor ikke se at dette var en feil som kunne vært unngått, og at forsinkelsen derfor skulle skyldes forhold som selskapet måtte ha tatt med i betraktning kunne skje. Med bakgrunn i dette mener Apollo Reiser at det ikke er grunnlag for kompensasjon iht. EU-forordningen. Apollo Reiser har likevel gitt en kompensasjon på kr 500 pr. person for ulempen.

### **Nemnda bemerker:**

Når det gjelder hotellstandard finner reklamasjonsnemnda at det ikke er ført bevis for at standarden ikke sto i forhold til reisens pris og reisearrangørens klassifisering. Det finnes ingen internasjonal standard for klassifisering av hoteller. Som Apollo Reiser bemerker, er det ofte tilliggende fasiliteter som avgjør arrangørens klassifisering. Hvis hotellet har bassenger, spa, trimrom, etc. vil det være elementer som tillegges vekt. Nemnda legger for egen regning til at ikke alle hoteller kan være nybygde eller nyoppussede. Også eldre hoteller kan kvalifisere til fem stjerner.

Nemnda er noe i tvil om hva som egentlig skjedde ved innsjekking. Det er gitt motstridende opplysninger fra de stedlige representantene. Nemnda finner å måtte legge klagerens versjon til grunn. Klageren fikk da ikke det rommet hun og ektefellen hadde bestilt ved ankomst, men ble lovet en oppgradering dagen etter som erstatning for at den første natten ikke ble som forventet.

Nemnda legger til grunn at de dagen etter ble oppgradert til et rom/leilighet med utsikt ut over bassengområdet, og at dette var en oppgradering i forhold til det rommet de opprinnelig hadde bestilt og betalt for.

Klageren har også hatt kommentarer til maten, som hun ikke syntes svarte til forventningene. Apollos stedlige representanter har på sin side opplyst at de nå og da spiser i hotellets restaurant og at maten oppleves som bra. Det foreligger da motstridende opplysninger om matens kvalitet, og nemnda finner at det ikke er fremlagt tilstrekkelig bevis til støtte for klagerens påstand.

Det er uomtvistet av hjemreisen ble forsinket med ca. 13 1/2 time og at en slik forsinkelse kan gi grunnlag for erstatning.

Den rett til erstatning flypassasjerer har etter Art.7 i EU-forordning 261/2004 gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet/turarrangør kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet., jfr. 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.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgende av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfeller er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfelle at det interne kommunikasjonssystemet ikke fungerte. Dette sjekkes før hver flyvning og det virket på turen ned til Kreta. Etter at feilen ble konstatert, ble reservedeler fløyet ned fra Frankfurt og feilen ble utbedret.

Saken har i ettertid vært forelagt for Luftfartstilsynet, som har funnet den fremlagte dokumentasjon tilstrekkelig. Luftfartstilsynet har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis kompensasjon ut over det beløp som allerede er utbetalt. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*