

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om et høyere prisavslag ved forsinkelse.

### Dato

02.11.2017

### Saksnummer

2017-01879

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet på Windmill, Argassi, Zakynthos i perioden 27.06.2017 - 04.07.2017. Totalpris kr. 11.596.

Ved avreisen fra Gardermoen var flyet over 20 timer forsinket. Det startet med en tekstmelding fra Apollo 26. juni 2017 kl. 19.22 med beskjed om at flyet er forsinket og at mer informasjon skulle komme kl. 10.00 neste dag. Ny melding kl. 10.18, men ingen ny informasjon, og beskjed om å avvente melding kl. 14.00. Ny melding kl. 14.09 med beskjed om mulig ny avgangsinformasjon kl. 16.00. Kl. 15.43 kom beskjed om ny avgangstid fra Oslo Lufthavn kl. 03.05, natt til onsdag 28. juni 2017. Det oppsto ytterligere forsinkelser, og flyet var i lufta kl. 03.48.

Klager brukte hele natten på å reise, og døgnet før på å vente på nytt avreisetidspunkt. Summen av belastning var meget stor, og ankomst onsdag 28.06.2017 ble totalt ødelagt da den måtte benyttes til søvn.

### AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 27.06.2017 klokken 06:40

Faktisk avgangstid: 28.06.2017 klokken 03:48

### ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 27.06.2017 klokken 11:30

Faktisk ankomsttid: 28.06.2017 klokken 08:21

Årsak til forsinkelsen: Følgeforsinkelse etter en uforutsett teknisk hendelse på en tidligere flyvning. Maskinen var fortsatt til reparasjon, og det ble derfor nødvendig å leie inn en annen maskin som kunne fly for Novair. Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen

For erstatningsbeløpets størrelse knyttet til forsinkelse henvises det til Europaparlamentets og Rådsforordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 6, Forsinkelse 1. b) og Artikkel 7, rett til erstatning, 1. b). I tillegg ber vi om erstatning for tapt dag onsdag 28.06.2017. Av en syv dagers ferie fikk klager i realiteten fem dager, og skal definitivt kompenseres med mer enn en dagsandel for dette.

Klager krever en større erstatning enn den de fikk.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Forsinkelsen på NVR 323 fra Oslo til Zakynthos var ifølge luftfartsmyndighetene og Novair på 20 timer og 51 minutter.

Årsak til forsinkelsen: Følgeforsinkelse etter en uforutsett teknisk hendelse på en tidligere flyvning. Maskinen var fortsatt til reparasjon, og det ble derfor nødvendig å leie inn en annen maskin som kunne fly for Novair.

Ordinær avgangstid: 27.juni 2017 kl. 06:40

Aktuell avgangstid: 28.juni 2017 kl. 03:48

Ordinær ankomsttid: 27.juni 2017 kl. 11:30

Aktuell ankomsttid: 28.juni 2017 kl. 08:21

Alle tider er lokale.

Ved denne type forsinkelser har man etter EU-forordningen 261/2004 krav på forpleining i ventetiden. SMS ble sendt ut med informasjon om flyforsinkelse, og at kunden kan forbli hjemme hvis mulig til ny informasjon gis. Noen valgte å reise hjem igjen, og noen ble innkvartert på Thon Hotell Gardermoen. Det ble utlevert matkuponger i løpet av ventetiden.

Etter Alminnelige vilkår for Pakkereiser, jfr. §8.2, utbetales kompensasjon ved forsinkelse som overstiger 8 timer. Dette gjelder for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn. For reiser med varighet over 8 døgn, må forsinkelsen overstige 12 timer for at erstatning skal utgå. Om forsinkelsen skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre lignende forhold Apollo eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. Ved forsinkelse på hjemreisen utgår ingen kompensasjon.

Det ble utbetalt en dagsandel. Kompensasjon ble gitt etter de retningslinjer som finnes i Pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser. Apollo har imidlertid forståelse for ulempen med å fly midt på natten, og at påfølgende dag derfor ble redusert, og har derfor gitt ytterligere kompensasjon på kr. kr. 1.660,- som utgjør en ekstra dagsandel.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerene rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Rettstilstanden med tanke på hva som kan regnes for å være en teknisk feil har endret seg etter at EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14. I dom av 17. september 2015 - Corina van der Lans – KLM, har domstolen uttalt at "en teknisk feil, [..], som oppstår plutselig, som ikke kan tilskrives manglende vedlikehold, og som heller ikke er blitt oppdaget under vanlig vedlikehold, ikke er omfattet av begrepet "ekstraordinære omstendigheter" [..].

Det fremgår av dommen at unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger. Noe slikt foreligger det ikke opplysninger om i denne saken.

Teknisk feil vil, etter dette, som hovedregel ikke anses om en ekstraordinær omstendighet som fritar for plikten til å betale standarderstatning etter forordningen. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person. Klagerens reisefølge besto av to betalende passasjerer. Erstatningen blir da 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

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 etter det som er opplyst til grunn at flyselskapet har dekket utgifter til overnatting, transport og forpleining slik de plikter.

I medhold av forordningens artikkel 12 skal anvendelsen av forordningen ikke berøre passasjerenes rett til ytterligere erstatning, men slik erstatning kan trekkes fra, jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav e). Det fremgår at det allerede er utbetalt kr. 3.320, hvilket utgjør to dagsandeler.

Nemnda anbefaler etter dette, slik det fremgår ovenfor, at arrangøren utbetaler 400 euro pr. person, totalt 800 euro. Til fradrag i beløpet går kr. 3.320.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får utbetalt 400 euro pr. person, totalt 800 euro. Til fradrag i beløpet går kr. 3.320.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)