

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon og dekning av merutgifter ved forsinkelse.

Dato

26.03.2019

Saksnummer

2018-04333

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Rhodos i perioden 22.07.2018 - 30.07.2018. Totalpris kr. 27.990.

Hjemreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Thomas Cook Airlines flyvning DK1597 fra Rhodos til Oslo mandag den 30. juli 2018 kl. 01:05. Klager anfører at de først ankom Oslo tirsdag 31.07.2018 kl. 07:36.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 30.07.2018 klokken 01:05

Faktisk avgangstid: 31.07.2018 klokken 04:41

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid mandag 30.07.2018 klokken 04:10

Faktisk ankomsttid tirsdag 31.07.2018 klokken 07:36

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om kompensasjon og refusjon av utgifter i løpet av forsinkelsen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelsen på 27 timer og 26 minutter skyldtes en uforutsett omstendighet ettersom DK1596 ikke kunne lande på Rhodos, men ble beordret til å lande på Dalaman flyplass, Tyrkia av ATC - gresk Air Traffic Control. Forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått situasjon som Thomas Cook hverken kunne ha forutsett eller unngått og som skyldtes forhold som lå utenfor Thomas Cooks kontroll.

Thomas Cook Airlines valgte å sette inn et nytt fly for å utføre flyvningen fra Rhodos til Oslo, DK9009 (DK1597) den 31.07.18. De reisende ankom til Oslo kl. 07:36 den 31.07.2018.

Søndag kveld 29. juli 2018 brøt Fraports check-in system, som styrer 14 flyplasser i Hellas, ned. Dette resulterte i store konsekvenser for samtlige 14 flyplasser og spesielt den tungt trafikkerte flyplassen på Rhodos. For Rhodos flyplass resulterte dette videre i mangel på personale som kunne håndtere manuell check-in, samt logistikk for bagasje. Ving har i en tidligere sak anført at en IT-feil på system som flyplassen trenger for å operere som normalt, er en ekstraordinær omstendighet som reisearrangøren eller flyselskapet ikke kan heftes for - force majeure. Forsinkelsen kan dokumenteres som ekstraordinært, og klager er derfor ikke berettiget kompensasjon i henhold til pakkereiseloven eller EU-forordning 261/2004.

Thomas Cook har kompensert klager i henhold til EU-forordningen 261/2004 artikkel 9, og sørget for hotell, mat og drikke i løpet av ventetiden. I tillegg har Ving refundert kr. 1.000 per person, dekket ev. parkeringsutgifter og bedt klager sende inn kvitteringer på utgifter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines og Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Kansellering/innstilling av en flyreise gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstilling/kansellering skyldtes i dette tilfelle at flyplassoperatøren Fraparts check-in system brøt sammen på 14 flyplasser i Hellas. Nemnda finner at dette er en hendelse som lå utenfor flyselskapets kontroll og at den omfattes av begrepet "ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet", jfr. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3.

I klagerens tilfelle var forsinkelsen en følgeforsinkelse fordi det ikke kunne lande fly på Rhodos mens check-in systemet lå nede. Flyene som skulle ha hentet gjestene på Rhodos ble derfor omdirigert til andre flyplasser. Systemsammenbruddet berørte mer enn 1.000 passasjerer.

Klageren har i et slikt tilfelle ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, men har rett til øvrige ytelser som fremgår av forordningen. Arrangøren hevder å ha overholdt

reglene i EU-forordningen artikkel 9 om rett til forpleining ved å sørge for hotell, mat og drikke i løpet av ventetiden.

Klageren opplyser på sin side at de fikk svært lite opplysninger og hjelp, og at de tilbragte natten på solsenger i hotellets resepsjon. Nemnda legger disse opplysningene til grunn. I andre tilsvarende saker har arrangøren utbetalt kr. 1.000 for ulempen dette og utgjorde. I tillegg skal utgifter til mat etc. dekkes.

Det er vedlagt kvitteringer for ekstra parkeringsutgifter med kr. 490 og for innkjøp av mat etc. med 72,24 euro. I norske kroner utgjør dette samlet ca. kr. 1.210, som klageren har krav på å få dekket.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Forsinkelse på hjemveien av den lengden som det er tale om her, er et avvik fra det avtalte og utgjør etter nemndas vurdering en mangel ved pakkereisen.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2, uavhengig av årsaken til avviket.

Nemnda har, i tråd med tidligere praksis, anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2. f V analogisk for hjemreise. Forsinkelsen er i dette tilfelle så lang at den er å regne som en mangel, selv med fordoblede frister, idet den overstiger 16 timer.

Saken er svært dårlig opplyst fra arrangørens side. Nemnda legger til grunn at det ikke er utbetalt noe, hverken i kompensasjon for manglende overnattingsfasiliteter, mat i ventetiden eller prisavslag etter pakkereisevilkårene. Det er heller ikke opplyst at de direkte utleggene til parkering etc. er dekket.

Nemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr. 1.000 for forsinkelsen i tillegg til de postene som er gjennomgått ovenfor. Totalt utgjør erstatning/prisavslag etter dette kr. 3.210. Hvis noen av postene skulle være utbetalt tidligere, går dette til fradrag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren utbetales kr. 3.210, slik det fremgår ovenfor. Hvis noen av postene er utbetalt tidligere, går dette til fradrag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)