

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-02823

### Tjenesteytere

Novair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering på Hotell Esperos Mare, Faliraki, Rhodos i perioden 22.07.2018 - 30.07.2018. Totalpris kr. 37.032.

Hjemreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Novairs flyvning NVR376 fra Rhodos til Oslo mandag den 30. juli 2018 kl. 00:15. Klager ankom Oslo tirsdag 31.07.2018 kl. 10:36.

#### AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 30.07.2018 klokken 00:15

Faktisk avgangstid: 31.07.2018 klokken 07:38

#### ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid mandag 30.07.2018 klokken 03:25

Faktisk ankomsttid tirsdag 31.07.2018 klokken 10:36

Flyet ble 31 timer og 11 minutter forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1.600 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Søndag 29. juli 2018 oppsto et teknisk problem med innsjekking på flyplassen på Rhodos, noe som førte til at flere fly ikke kunne ta av eller lande på flyplassen. Novairs flyvning Oslo - Rhodos med NVR375 fikk underveis beskjed om at de ikke kunne lande på Rhodos, og flyvningen ble omdirigert til Heraklion på Kreta. Da det ble klart at det kunne ta tid før flyplassen åpnet, ble det fra flyselskapets side besluttet at flyet skulle returnere direkte

til Oslo, for å unngå forsinkelser på flyvningene som skulle gjennomføres mandag 30. juli 2018.

Passasjerene som skulle ha fløyet hjem fra Rhodos 30. juli kl. 00:15, ble innlosjert på hotell på Rhodos og fikk forpleining i ventetiden. Da det ikke var mulig å få leid inn ekstra flykapasitet for å fly disse hjem, ble det besluttet at Novair-maskinen skulle fly til Rhodos natt til 31. juli for å fly passasjerene derfra hjem. Dette medførte at Novair måtte legge inn en forsinkelse på flyvningene Oslo - Zakynthos t/r og Oslo - Burgas t/r tirsdag 31. juli 2018.

Årsaken til forsinkelsen var følgeforsinkelse grunnet tekniske problemer med innsjekkingssystemet på Rhodos flyplass, hvilket medførte at Rhodos flyplass måtte stenge. Forsinkelsen ble forårsaket av forhold utenfor flyselskapets kontroll, force majeure, og de reisende har derfor ikke krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har fått hotell og forpleining i ventetiden på Rhodos og en kompensasjon fra Apollo for ulempen ved forsinket hjemkomst med kr. 1.000 pr. person, totalt kr. 4.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Novair/Apollo Reiser 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.

Forsinkelsen ble på 31 timer og 11 minutter.

Klageren har i et slikt tilfelle ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, men har rett til øvrige ytelser som fremgår av forordningen. Det er opplyst at flyoperatøren

har overholdt reglene i EU-forordningen artikkel 9 om rett til forpleining ved å sørge for hotell, mat og drikke i løpet av ventetiden. Nemnda legger disse opplysningene til grunn.

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. Det er opplyst at arrangøren har utbetalt kr. 1.000 per passasjer for ulempen. Dette er det samme beløpet som et eventuelt prisavslag ville ha utgjort.

Nemnda finner etter omstendighetene ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)