

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-02381

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Rhodos i perioden 15.07.2018 - 29.07.2018. Totalpris kr. 25.460.

Hjemreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Thomas Cook Airlines flyvning DK1041 fra Rhodos til Stavanger søndag den 29. juli 2018 kl. 23.40. Klager anfører at de først ankom Stavanger tirsdag 31.07.2018 kl. 23.45.

#### AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 29.07.2018 klokken 23:40

Faktisk avgangstid: 30.07.2018 klokken 01:00

#### ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid mandag 30.07.2018 klokken 02:50

Faktisk ankomsttid tirsdag 31.07.2018 klokken 23:45

Av Vings personale ble klager informert om at det var innsjekkingen på flyplassen som var årsaken til forsinkelsen, noe Ving også har bekreftet etter hjemkomst. Mens personell på flyplassen informerte om at det var rot i passasjerlistene til Ving som forårsaket forsinkelsen. Fra andre reisende har klager hørt at flyet de skulle på faktisk reiste til Stavanger, men bare med elleve passasjerer om bord. Thomas Cook oppgir at de var 2 timer og 50 minutter forsinket - hvilket kan tyde på at det stemmer at flyet faktisk reiste til Stavanger.

Klager reiste fra Rhodos til Stockholm ca. kl. 01.00 den 31.08. Der fikk de endelig hotellrom og kunne sove noen timer etter å ha vært våkne i 48 timer. Fra Stockholm reiste klager til Stavanger ca. kl. 22.25, og landet i Stavanger kl. 23.45. Reisen skulle opprinnelig ha vært direkte fra Rhodos til Stavanger.

Klager fikk lite og svært mangelfull informasjon. De ble sittende på flyplassen i ni timer uten å få informasjon om hva som skulle skje videre. Klager ble fraktet til et hotell, der de ble stående i resepsjonen uten mulighet til å sette seg eller legge seg da alt av stoler og solsenger var opptatt. Ingen guider spurte om de hadde behov for vann/tepper el.l. I tillegg hadde klager behov for legehjelp da han av lege tidligere på reisen ikke hadde fått med seg mer medisiner enn til hjemreisedagen. Det tok klager to timer å finne en guide som motvillig viste han veien til legekantoret.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

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. Derfor var det ikke mulig å komme med flyet hjem.

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 ekstraordinær, og klager er derfor ikke berettiget kompensasjon i henhold til pakkereiseloven eller EU-forordning 261/2004.

Ving har utbetalt kr. 1.000 pr. person i erstatning (fra 2 år) fordi de ikke lyktes med å ordne med hotellovernatting. Dessuten har de refundert kr. 1.500 pr. person for lengere reiserute (fra 2 år).

Utgifter til mat og drikke under ventetiden, refunderes mot kvitteringer. Ved ev. krav til dekning av ekstra utgifter til f.eks. parkering, transport eller dyrepass henvises klager til å ta kontakt med selskapet der de har tegnet reiseforsikring.

Klager har fått refundert kr. 322 til mat og drikke.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra 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.

Flyelskapet 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 flyelskapets 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.

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 det ble gitt en kompensasjon på kr. 1.000 per passasjer som ikke fikk hotellrom og som måtte overnatte i en hotellresepsjon. Det er videre gitt en kompensasjon på kr. 1.500 fordi flyreisen ble lengre enn opprinnelig planlagt da passasjerene ble fløyet via Stockholm.

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. Dette er 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 24 timer. Nemnda tar til etterretning at det er utbetalt kr. 1.000 i kompensasjon.

Arrangøren har videre et omsorgsansvar for passasjerene.

Så vidt nemnda kan se, er det eneste arrangøren har tilbudt klageren en mulighet til å sende inn utgiftsbilag for å dokumentere utgifter til forpleining etc. Klageren har etter dette sendt inn krav på, og fått refundert kr. 322, som er utgifter til mat og drikke. Slik nemnda ser det, er dette ikke i samsvar med arrangørens plikter etter EU-forordningen.

Klageren har fremmet krav om å få dekket ekstra utgifter i forbindelse med forlenget parkering, transport og dyrepass. Arrangøren har i første omgang henvist ham til å ta dette opp med sitt forsikringsselskap, som etter det som er opplyst i klagen ikke har utbetalt noe. Etter nemndas syn er det ikke tvilsomt at ekstrautgiftene er en direkte følge av forsinket hjemkomst og at de bør dekkes av arrangøren.

Det er ikke innsendt noen spesifiserte krav. Nemnda anbefaler etter dette at klageren får erstattet de ekstrautgiftene som står i sammenheng med flyforsinkelsen.

## Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at dokumenterte ekstraavgifter som står i sammenheng med flyforsinkelsen, slik som parkering, transport og dyrepass erstattes.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)