

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. tidligere hjemreise grunnet varsel om streik i Hellas.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00879

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste elleve personer sammen til Elounda Bay Palace, Kreta i perioden 02.10.2016 – 09.10.2016. Totalpris kr. 131.008.

Klager hadde hjemreise 09.10.16 kl. 13.05. Det var fare for flygelederstreik. Klager fikk beskjed fra Apollo kl. 17.10 den 08.10.2016 om at de måtte være klare for avreise fra hotellet kl.18.00. Samtidig fikk de vite fra personalet på hotellet at streiken allerede var avblåst. Apollo bekreftet at eneste mulighet for å komme hjem var og bli med flyet som ble fremskyndet til kl. 23.00 samme kveld. Flyet var over en time forsinket.

Klager hadde ingen mulighet for å samle alle og pakke på 50 min og valgte å bestille en taxi. Taxien har de fått dekket av Apollo, men klager hadde betalt for rom og halvpensjon en dag mer enn de fikk benyttet og mener de bør få kompensasjon for dette og for tort og svie. Klager hadde ikke regnet med en strevsom reise på natten med barna.

Klager fikk en SMS om mulig streik ca. kl. 12.00 lørdag 08.10.2016. Det var ingen antydning om at de skulle reise samme dag og klager innstilte seg heller på å måtte bli noe ekstra.

Da formålet med turen var å feire 40 års bryllupsdag og 60 års fødselsdag hadde de planlagt en markering på hotellets beste restaurant lørdag. Istedenfor måtte de reise fra hotellet i all hast uten middag/halvpensjon.

På flyet fikk de kun en veldig tørr og dårlig sandwich. Barnebarnet på åtte år har cøliaki, så glutenfri mat var bestilt for henne, men det fikk hun ikke.

De forhåndsbestilte taxfree varene var heller ikke med. Problemene med å reise med barn midt på natten istedenfor for dagfly og mulighet til å komme uthvilt hjem behøver vel ikke utdypes?

Klager krever 1/7 del av den totale regningen for hotell m/halvpensjon for hele reisefølget, samt kompensasjon for tort og svie. Dessuten krever de refundert måltidet på flyet hjem som de ikke fikk, kr. 90 per person. Taxiregningen har de fått dekket av Apollo.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I uke 40 ble det varslet om en eventuell streik i Hellas fra midnatt søndag 9. oktober 2016. Apollo aktiverte sin beredskapsorganisasjon fredag kveld (7. oktober) og satte straks i gang tiltak for at dette skulle medføre minst mulig ulemper for sine kunder. For Apollos vedkommende ville en streik ramme rundt 40 av deres flyvninger, og rundt 8.200 passasjerer.

Streiken ville bl.a. føre til at NVRs rute 278 fra Heraklion til Oslo søndag 9. oktober ble rammet, og alternativet ville ha vært at hjemreise først kunne gjennomføres tirsdag 11. oktober (det var varslet streik også mandag 10. oktober). Apollos flyselskap, Novair, fikk leid inn et fly som kunne hente passasjerene i Heraklion lørdag 8. oktober med avgang kl. 23.30 lokal tid, før streiken brøt ut ved midnatt.

Etter at flyet hadde tatt av på vei til Kreta, ble det klart at streiken ble avblåst. På det tidspunktet var det imidlertid ikke mulig å kansellere flyvningen, og alle passasjerer var informert og på vei til flyplassen. Løsningen ble gjort for at kundene skulle komme seg hjem fra Kreta og ikke bli forsinket i flere dager ved en streik, og Apollo er av den oppfatning at dette var den beste løsningen i en vanskelig og uoversiktlig situasjon. Flyet landet på Oslo Lufthavn søndag 9. oktober kl. 03.01, 13 timer 4 minutter før opprinnelig ankomst.

Etter Alminnelige vilkår, §8.2, pkt. f, 5, fordobles fristene for forsinkelse ved uforutsette situasjoner, som dette må anses som. Apollos oppfatning er at denne også kommer til anvendelse ved tidligere hjemkomst. Apollo har derfor ikke utbetalt kompensasjon i dette tilfellet, men refundert ekstra utgifter til taxi med 300 euro. I tillegg har alle passasjerer fått refundert det de har betalt for mat på hjemreisen, da det ikke var mulig å tilby samme catering som opprinnelig.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 6.2 at arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres

som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll. Det samme gjelder dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes på grunn av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt.

Slike hindringer kan etter omstendighetene være tiltak fra luftfartsmyndighetene, trengsel i luftrommet eller andre begivenheter som arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren avbryter reisen på grunn av slike forhold, vil kunden likevel kunne ha krav på et forholdsmessig prisavslag.

Det fremkommer videre av bestemmelsen at arrangøren plikter å frakte kunden tilbake til den avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemreisen vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet. I dette tilfellet var det varslet flygelederstreik i Hellas fra midnatt søndag 9. oktober.

Nemnda legger til grunn, som opplyst av arrangøren, at beredskapstiltak ble igangsatt for å få kundene hjem fra Hellas. En streik ville ha rammet ca. 40 av arrangørens flyvninger og rundt 8.200 passasjerer. En så stor operasjon er etter nemndas syn vanskelig å avblåse med noen få timers varsel, i og med at fly var omdirigert/innleid og på vei til Hellas før det ble klart at streiken ble avblåst.

Det er opplyst at klagerne har fått dekket taxiutgifter med 300 euro og at det som er betalt for mat på hjemreisen er refundert. Klageren fikk en ekstra utfordring fordi det ikke var mat som passet til barnebarnet, som på grunn av cøliaki må ha spesialtilpasset kost. I en situasjon som den foreliggende er det etter nemndas syn svært vanskelig å oppfylle tidligere gitte løfter om spesialtilpasset mat. Det samme gjelder for øvrig taxfreebestillingene. Når det gjelder det siste er det imidlertid mulig å handle det som måtte ønskes i taxfreeutsalget i Oslo lufthavn.

Når det gjelder et eventuelt prisavslag, kommer reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2f)V til anvendelse. Reisen hadde en ukes varighet. I det foreliggende tilfellet må reisen ikke forkortes med mer enn maksimalt 16 timer hvis arrangøren ikke skal komme i ansvar. Det er opplyst at flyet landet 13 timer og 4 minutter før beregnet ankomst. Ferieavbruddet er da ikke langt nok til å gi rett til prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis prisavslag/erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

