

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til drosje i forbindelse med flyforsinkelse, samt prisavslag for feil type rom på hotellet under oppholdet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

160/14PF

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av utgifter til drosje i forbindelse med flyforsinkelse, samt prisavslag for feil type rom på hotellet under oppholdet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, et reisefølge på totalt 12 personer, skulle reise til Kreta den 22.06.14 med Novairs rute NVR277 kl. 07.00 fra Oslo Lufthavn. De ankom flyplassen og sto lenge i kø for å få sjekket inn. Da de var kommet gjennom sikkerhetskontrollen og skulle finne gaten, sto det på skjermen at flyet deres ikke skulle gå før kl. 18.15, altså en forsinkelse på 11,5 timer. Dette var et sjokk for dem alle, og problematisk for klagers mor på 90 år som er avhengig av oksygenmaskin på grunn av kols.

Ved gaten kom det etter lang tid en representant fra Apollo som kunne fortelle at flyet hadde fått en teknisk feil og at det var sendt ut varsel til alle via sms dagen før. Klager hadde ikke fått slik sms og det hadde tydeligvis ikke ca. 40 andre personer heller. Apollo har i ettertid sagt at alle fikk tilbud om hotellrom i ventetiden. Det stemmer ikke for klager og hennes reisefølge fikk kun et slikt tilbud for tre av dem. Klagers sønn med familie tok drosje hjem i ventetiden. Til sammen brukte reisefølget kr 2.000 i drosjeutgifter til og fra flyplassen i forbindelse med forsinkelsen som klager krever refundert.

På Kreta skulle de bo på Star Beach Village & Waterpark der de hadde bestilt 2 superiorrom og 2 dobbeltrom. Ved ankomst fikk de 2 dobbeltrom, 1 superiorrom og et handicaprom. De tok dette opp med hotellet, og de slo seg til ro med løsningen de ble tilbudt, men klager krever et prisavslag tilsvarende mellomlegget i pris for superiorrom og dobbeltrom.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo understreker at klagen ikke var ferdigbehandlet hos dem da saken ble oversendt til Pakkereisenemnda.

Forsinkelsen til Heraklion den 22.06.14 skyldtes en følgeforsinkelse etter teknisk feil på Novairs rute NVR 307 Oslo-Santorini den 21.06.14. Det vises til redegjørelse fra Novair vedrørende denne forsinkelsen. Forsinkelsen til Heraklion den 22.06.14 ble på 11 timer. Det ble sendt ut sms om forsinkelsen til alle Apollos gjester, men på grunn av en teknisk feil i Apollos system fikk ikke alle denne sms, deriblant klager. Apollos representant forsøkte å skaffe hotellrom til alle, men på grunn av en stor konferanse denne dagen, måtte de prioritere eldre og små barn. Apollo har etter at klagen ble behandlet hos dem, refundert klagers utgifter til drosje med kr 2.000.

Flyselskapet Novair forsøkte å få leiet inn erstatningsfly for å få fraktet Apollos gjester til ulike reisemål denne helgen, noe som viste seg å være svært vanskelig. For flyvningen til Kreta ble det først avgang på kvelden den 22.06.14.

Som det fremgår av tekniske rapporter var feilen på klagers opprinnelige fly av en slik art at den ikke kunne forutsies. Delen som var ødelagt går svært sjelden i stykker og er derfor ikke en del av det jevnlige vedlikeholdet av maskinen. Delen fantes ikke på lager hos en del andre flyselskaper, og dette viser også at dette er en del som svært sjelden (om aldri) byttes ut. Apollo og Novair er av den oppfatning at denne tekniske feilen var av en slik art at den ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004, utover forpleining i ventetiden og refusjon av ekstra utgifter som gjort i dette tilfellet.

Det var dessverre et problem med hotellrommene da klager og hennes familie kom til hotell Star Beach Village & Waterpark. Klager var ikke i kontakt med Apollos personalet om at de fikk feil rom, og de fikk derfor ikke mulighet til å løse problemet på plass. Klager sier de slo seg til ro med den innkvarteringen de fikk. Selv om Apollo ikke fikk beskjed om problemet på reisemålet, har de likevel valgt å gi klager en kompensasjon på kr 1.500. Apollo viser til rapporten fra reisemålet og at årsaken til at de fikk et handicaprom kan være fordi det var bestilt en rullestol til en av personene i reisefølget.

Nemnda bemerker:

Nemnda behandler først flyforsinkelsen.

Den rett til erstatning flypassasjerer har etter Art.7 i EU-forordning 261/2004 gjelder ikke dersom flyselskapet/turarrangør kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet» - Art.5 nr.3. Det er flyselskapet som etter dette må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter, og bestemmelsen tolkes strengt. Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at også når det gjelder tekniske feil, er det flyselskapet som må godtgjøre at slike feil er «ekstraordinære omstendigheter» i forordningens forstand. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret også ved tekniske feil.

At flyselskapet har utført normalt obligatorisk vedlikeholdsprogram og feilen oppstår plutselig eller oppdages plutselig før avgang, betyr ikke uten videre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som forordningen krever for å bli fritatt for ansvar.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet opplyst at feilen som oppsto var en feil på nødutrustning i dør nr. 2 (sklier). Feilen måtte utbedres før flyet igjen kunne settes i drift. Luftfartstilsynet har funnet dokumentasjonen tilstrekkelig, og har ikke hatt bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen. Etter dette legger nemnda til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for rutinemessig teknisk vedlikehold. Etter nemndas vurdering var det ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen som førte til forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

En forsinkelse på 11 timer gir heller ikke grunnlag for prisavslag, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 V. Grensen for når mangelsansvar inntreffer er ved forsinkelse på 12 timer eller mer når reisens varighet er 2 uker.

Saken er ikke spesielt godt opplyst. Nemnda legger til grunn at det de tre som ble skaffet rom i nærheten av flyplassen også fikk mat og annen forpleining. Det fremgår at drosjeutgifter er dekket av arrangøren.

Det fremgår likeledes at det er gitt et prisavslag på kr 1.500 fordi ikke alle rommene på hotellet på reisemålet var i samsvar med bestillingen. Nemnda har ikke tilstrekkelige opplysninger til å vurdere om dette er et passende beløp. Regelverket tilsier at mangler først må tas opp på destinasjonen for å gi arrangøren en mulighet til å utbedre feilen. Først når dette ikke lykkes kan det bli snakk om prisavslag. Nemnda legger dog til grunn at arrangøren har tilbakebetalt hele differansen mellom det som ble betalt for reisen og det som i virkeligheten ble levert på destinasjonen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag, ut over differansen mellom romprisen for de hotellrommene klagerne ble tildelt på reisemålet og romprisen de betalte da reisen ble bestilt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.