

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for påført matforgiftning og forringet ferieopphold i 10 dager, samt erstatning for forsinkelse på hjemreisen.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

137/14PF

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om kompensasjon for påført matforgiftning og forringet ferieopphold i 10 dager, samt erstatning for forsinkelse på hjemreisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Utreisen med Novair startet med forsinkelse og flybytte.

Klager og hans hustru bodde på Club Hotel Riu Gran Canaria og inntok all mat og drikke under ferien på hotellet. Etter et besøk på hotellets asiatiske restaurant ble klager akutt matforgiftet med oppkast, diaré og dehydrering. Klagers hustru hadde også en periode under oppholdet med kvalme og diaré. Oppholdet ble av denne grunn svært forringet i 10 dager og ferien fullstendig mislykket. Klager krever kompensasjon for dette.

Hjemreisen med Novairs rute NVR 180 ble hele 4 timer og 40 minutter forsinket. På flyplassen var informasjonen de første timene både mangelfull og kaotisk. Mat og drikke fikk de først etter tre timer og da kun 10 euro pr. person. Dette dekket en kopp kaffe, en flaske vann og to brødsiver pr. person på flyplassens serveringssteder.

Ved ankomst Oslo lufthavn Gardermoen var eneste mulighet for transport hjem å ta taxi. Utgiften til dette, kr 1.816 kreves erstattet. Klager viser videre til EU-forordning 261/2004 og krever standarderstatning for forsinkelsen i henhold til denne.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo viser til rapport fra reisemålet og Novairs redegjørelse og dokumentasjon i forbindelse med forsinkelsen på hjemreisen den 29.03.14.

Det er alltid beklagelig når man blir syk på ferie. Mavesyke kan skyldes mange forhold, uten at man kan belaste hotellet for dette. Club Hotel Riu Gran Canaria er del av en hotellkjede som har strenge krav til hygiene både når det gjelder mat og renhold. Sammen med statlige instanser blir det med jevne mellomrom tatt prøver av mat og drikke og vann i bassenget.

Det er ikke vist unormale verdier i disse resultatene. I løpet av vintersesongen 2013/2014 har Apollo hatt i underkant av 1500 gjester på dette hotellet, og de har ikke fått tilbakemeldinger om at andre har blitt syke, verken til Apollos personale på reisemålet eller til Apollo etter hjemkomst. Sykdom er alltid en sak for forsikringsselskapet, og Apollo har derfor henvist klager dit for refusjon av utgifter m.m. Klager fikk hjelp av Apollos representanter til å kontakte lege på reisemålet.

Når det gjelder forsinkelsen på hjemreisen var den på totalt 4 timer og 18 minutter. Forsinkelsen skyldtes en plutselig teknisk feil som ble oppdaget rett etter landing på Gran Canaria. Denne feilen måtte repareres før flyet kunne settes i trafikk igjen. I mellomtiden undersøkte Novair muligheten for å sette inn en annen maskin, enten fra egen flåte eller ved å leie inn et fly, på flyvningen fra Gran Canaria, men dette lot seg ikke gjennomføre uten at forsinkelsen ville blitt lenger enn å vente på reparasjonen.

Forsinkelsen gir ikke grunnlag for kompensasjon etter Pakkereiseloven. Da forsinkelsen skyldtes en uventet teknisk feil som ikke kunne vært unngått, er Apollo og Novair av den oppfatning at det heller ikke er grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker:**

Klageren ble syk mens han bodde på Club Hotel Riu Gran Canaria. Det samme ble hans hustru. Klager antar at de ble matforgiftet på en asiatisk restaurant i hotellkomplekset. Han krever erstatning for delvis ødelagt ferie. Apollo har på sin side opplyst at de har hatt ca. 1500 gjester på samme sted som ikke har blitt syke under oppholdet. Det er videre opplyst at det jevnlig tas prøver av mat, bassengvann etc. og at det ikke er oppdaget uregelmessigheter i forhold til hygiene. Nemnda kan etter dette ikke se at det er ført bevis for at klagernes sykdom var forårsaket av forhold som arrangøren kan lastes for.

Hjemreisen ble forsinket med 4 timer og 18 minutter. Klageren krever erstatning etter EU-forordning 261/2004.

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 skyldes at det oppsto en plutselig og alvorlig feil ved at en sensor på flyets nesehjul ble ødelagt. Piloten fikk et varsel om dette etter landing og før flyet ble parkert. Feilen måtte repareres før flyet igjen kunne ta av. Reparasjonen førte til en forsinkelse på litt over 4 timer.

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. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen. Det samme gjelder erstatning etter luftfartsloven § 10-20 og pakkereiseloven § 6-4 om ansvar med mangler fordi forsinkelsen ikke kan lastes arrangøren eller flyselskapet. Ekstrautgifter til reise fra flyplassen kan det da ikke kreves at arrangøren dekker.

Arrangøren har imidlertid et omsorgsansvar for passasjerene på flyplassen. Det er opplyst at de to passasjerene klagen gjelder fikk utlevert to matkuponer til en verdi av 10 euro. Nemnda finner at dette neppe er i samsvar med de rettigheter passasjerene har til forpleining ved forsinkelse, jfr. direktivets artikkel 9. Nemnda anbefaler at dokumenterte utgifter til mat, telefoner etc. blir erstattet, alternativt at det blir utbetalt kr 200,- pr. person til dekning av forpleiningsutgifter. Matkuponen på 10 euro kommer til fradrag i beløpet.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at dokumenterte forpleiningsutgifter blir dekket, alternativt at det utbetales kr 200,- pr. person. I dette beløpet gjøres det fradrag med 10 euro.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*