

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

07.03.2019

Saksnummer

2018-02854

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise til Rhodos i perioden 29.07.2018 - 06.08.2018. Totalpris kr. 14.445.

På grunn av feil ved innsjekkingssystemet på Rhodos, måtte klager lande i Dalaman, Tyrkia og sitte to timer i flyet før de fikk forlate flyet. Klager ble kjørt til ferjekaia i Marmaris for å ta båt til Rhodos neste morgen. Ferjen var fremme på Rhodos ca. 15:30 den 30.07.18. Ankomst på hotellet ca. 16:45.

Klager krever standarderstatning på 400 EUR x 2, totalt 800 euro, samt dekket utgifter til visum, mat, telefonutgifter, taxi og ferje med kr. kr. 2.140.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DK1596 ble instruert til å lande i Dalaman, Tyrkia av Air Traffic Control (ATC). Forsinkelsen skyldtes dermed en ekstraordinær omstendighet.

Årsak til forsinkelsen var tekniske problemer med innsjekking på hele flyplassen på Rhodos. Flyplassen ble stengt og fly ble omdirigert til andre flyplasser. Klager bestilte sin reise den 8. juli og har ved booking krysset av for å ha lest Reisegigantens vilkår og pakkereiseloven hvor det fremgår at man som kunde skal søke EU-kompensasjon direkte hos flyselskapet. Reisegiganten har da ikke gjort dette for klager.

Reisegiganten har refundert en dagsandel ettersom klager ble mer enn 16 timer forsinket til hotellet, kr. 1.862. Reisegiganten har også gitt refusjon for feil rom den første natten og for problemer med transfer.

Ifølge Thomas Cook Airlines har Ving refundert kr. 2.140 for utlegg klager har hatt, men at de ikke kan se at det foreligger grunnlag for standarderstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines, Ving Norge AS og Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Forsinkelsen skyldtes at flyplassoperatøren Fraparts check-in system brøt sammen på 14 flyplasser i Hellas 29. juli 2018. Dette medførte at mer enn 1.000 passasjerer mistet sine flyavganger eller ble omdirigert fordi flyene ikke fikk tillatelse til å lande på Rhodos. Klagerens fly ble omdirigert til Tyrkia.

Nemnda finner at dette var 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.

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 klageren etter en fergetur kom ca. 16 timer forsinket frem til hotellet på Rhodos.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Klageren har, etter det som er opplyst, fått utbetalt en dagsandel med kr. 1.862. Hun har fått dekket de utgiftene hun har oppgitt å ha hatt, kr. 2.140. Skulle hun ha hatt andre direkte utgifter har klageren mulighet til å sende inne dokumentasjon for disse.

Nemnda finner etter omstendighetene at situasjonen er håndtert tilfredsstillende. Også arrangøren kom i en vanskelig situasjon da så mange mennesker måtte tas hånd om på forskjellige flyplasser i regionen. 14 flyplasser i Hellas var stengt på samme tid.

Ut over det som er gjennomgått ovenfor, kan nemnda i dette tilfellet ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon eller prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)