

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon i forbindelse med forsinkelse.

### Dato

22.01.2019

### Saksnummer

2018-03111

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering på Rhodos i perioden 29.07.2018 - 05.08.2018. Totalpris kr. 18.035.

Flyet som skulle lande på Rhodos flyplass 29.07.2018 kl. 23.10, ble omdirigert til Dalaman Flyplass i Tyrkia grunnet dataproblemer ved Rhodos flyplass. Klager brukte 19 timer på en tur som egentlig skulle ta 4 - 5 timer.

Klager ankom hotellet på Rhodos først kl. 18.30 den 30.07.2018. Opprinnelig ankomst hotellet ca. kl. 24.00 den 29.07.2018.

Klager har fått refundert kr. 2.448 som skal deles på tre personer. Klager har ikke fremsatt noe krav, men mener denne summen er alt for liten i forhold den usikkerheten de opplevde. En stor del av klagers ferie ble ødelagt grunnet venting, usikkerhet og lite informasjon på Dalaman flyplass i Tyrkia.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelsen til Rhodos skyldes at det var problemer med innsjekkingssystemet på 14 greske flyplasser og hvorav Rhodos ble hardest rammet og ingen fly kunne lette eller lande på flere timer.

Thomas Cook Airlines rute DK1008 som var på vei fra Trondheim til Rhodos fikk ikke landingstillatelse på Rhodos og ble av greske luftmyndigheter omdirigert til Dalaman i Tyrkia. Flyet ble først stående og vente på informasjon fra Rhodos om de kunne få tillatelse til å fly over og lande der. Ved at arbeidstiden for cabin personalet er begrenset til et visst antall timer og i ferd med å gå ut hadde Thomas Cook og Ving to valg. 1. Ta

med alle passasjerer med tilbake til Norge eller la passasjerene gå av i Dalaman for å ta båt videre over til Rhodos.

Proessen videre til Rhodos var utfordrende ettersom det var natt, mange fly hadde fått omdirigering til Dalaman og det var mye folk på flyplassen samt at det er krav om visum for å komme inn i Tyrkia.

Hendelsen med at innsjekkingssystemet på flyplassen på Rhodos var nede ligger utenfor Thomas Cook Airlines og Vings kontroll.

Dersom man har kjøpt en pakkereise, og blir forsinket på utreisen, har man krav på kompensasjon hvis forsinkelsen er på over 6 timer for reiser på under 5 døgn, over 8 timer for reiser på mellom 5 og 8 døgn og over 12 timer for reiser på over 8 døgn. Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. (Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) V). Skyldes forsinkelsen tiltak fra luftfartsmyndighetene, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles fristene. (Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.4f. IV).

Utover refusjon av en dagsandel har Ving gitt tilbud om refusjon for utgiftene klager har sendt kvitteringer for visum og mat, kr. 907. Ving har også tilbudt klager et påslag dersom de velger et Vinggavekort istedenfor kontanter. Ving har tilbudt klager et Vinggavekort på kr. 1.400 eller å få utbetalt for utgifter på kr. 907 og har bedt klager komme tilbake til Ving om hva de ønsker. Klager har ikke svart Ving på hva de ønsker.

Ving har utbetalt 1 dagsandel i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8.2, kr. 2.450.

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. Flyselskapet 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 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.

Forsinkelsen ble på ca. 18 timer og 30 minutter.

Klageren har i et slikt tilfelle ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, men har rett til øvrige ytelser som fremgår av forordningen, dvs. forpleiningsutgifter og andre direkte utgifter. Det er opplyst at arrangørens representanter delte ut mat og vann, men at det ellers var relativt kaotisk med passasjerer fra flere omdirigerte fly som skulle sendes videre til Rhodos med båt. Nemnda har forståelse for at dette var utilfredsstillende for klageren, men legger til grunn at arrangøren gjorde det som kunne gjøres under de rådende forhold.

Det er videre opplyst at det er utbetalt en dagsandel pr. reisende, tilsammen kr. 2.448, og at selskapet har tilbudt seg å betalte de utgiftene som påløpt til forpleining og til visum, det siste fordi flyet som skulle ha landet på Rhodos i stedet gikk ned i Tyrkia. Disse utgiftene er oppgitt til å være kr. 907.

Slik nemnda vurderer saken, har arrangøren i dette tilfelle oppfylt sine forpliktelser i henhold til regelverket. Det som er refundert for en dagsandel - kr. 2.448 - avspeiler at dette var en rimelig priset reise.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag ut over det som allerede er gitt. Utgifter med kr. 907 bør dekkes.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)