

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse og dekning av merutgifter.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03163

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for fem personer med innkvartering på Hotell Blue Sea Beach Resort, Faliraki, Rhodos i perioden 15.07.2018/22.07.2018 - 30.07.2018. En person i reisefølget er oppført under sak 2018-03096.

Hjemreisen ble forsinket. Fire i reisefølget skulle reist med Thomas Cook Airlines flyvning DK1511 fra Rhodos til Bergen mandag den 30. juli 2018 kl. 00:30 og en i reisefølget med DK1597 Rhodos - Oslo den 30. juli kl. 01:05.

Klager mener Ving bør dekke kostnaden for hotell natt fra 30.07 til 31.07 pga. manglende informasjon om hjemreisen og manglende tilbud om hotell.

Siden klager ikke hadde sovet på over 30 timer hadde de behov for å sikre seg at de ville ha et sted å sove fra mandag 30. juli til tirsdag 31. juli, og bestilte overnatting på egen hånd på ettermiddagen 13.30 - 14.00 mandag 30. juni. Ved kansellerte flyvninger har passasjerer rett på å få dekket utgifter til overnatting innenfor gitte rammer. Vilkårene er oppfylt og klager krever at hele det dokumenterte økonomiske tapet skal dekkes. Klokken 18.39 fikk klager en SMS fra Ving med beskjed om at de nå hadde fått landingstillatelse og at de ville få ny informasjon kl. 19.30 om hjemreise. Det var fortsatt ikke sagt noe om avreise ville bli mandag kveld eller tirsdag 31. juli. I en SMS kl. 20.01 fikk de beskjed om at hjemreise var planlagt til Bergen via Arlanda tirsdag 31. juli kl. 01.00. Hjemreise til Oslo var satt opp kl. 02.45 samme natt. Klager måtte derfor forlate hotellet i ni-tiden på kvelden for å rekke hjemreise.

Før klager bestilte hotellrommet med all inclusive, fikk de bekreftet muntlig fra Vings representant på stedet at Ving var villige til å dekke hotellutgifter dersom klager bestilte hotellrom fra mandag 30.07.18 til tirsdag 31.07.18. Klager er av den oppfatning at dette er utgifter som Ving skal bekoste som en del av sin omsorgsplikt for reisende

ved flykanselleringer. Som reisende hadde de rett til å ha trygghet for at de ikke måtte tilbringe enda en natt sittende på asfaltkanten eller på en solseng.

Hotelloppholdet natt til 31.07.2018 beløp seg til 797,50 euro/kr. 8.142. Klager anfører at Ving må dekke dette i og med at klager har krav på forpleining.

Klager har sendt Ving en oversikt på kr. 1.658 for ekstrakostnader, men har kun fått dekket kr. 1.336, uten dokumentasjon på hva beløpet gjelder for. Klager krever differansen dekket, kr. 322, hotellbestillingen natt til 31.07.2018 på kr. 8.142 og 400 euro per person, totalt 2.000 euro i standarderstatning.

Ving har utbetalt kr. 1.000 x 5 for manglende hotellrom på natten da forsinkelsen skjedde, natt til 30.07. Deretter har Ving å betale ut kr. 1.500 x 4 for ekstra reiselengde i og med at de fire i reisefølget måtte reise hjem via Arlanda. Den 5. personen fløy direkte til Oslo og har fått utbetalt kr. 1.000. Videre har Ving utbetalt merutgifter til forpleining med kr. 1.336.

Klager bestrider at situasjonen på Rhodos med teknisk feil på innsjekkingssystemet var en hindring utenfor arrangørens kontroll – en såkalt «force majeure- situasjon».

Klager har fått refundert totalt kr. 4.000 fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever standardkompensasjon 400 euro x 5 personer, totalt 2.000 euro og refundert merutgifter på kr. 8.464. Totalt gjenstående krav kr. 29.294.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thomas Cook bekrefter at klager og reisefølget ble 44 timer og 35 minutter forsinket til Bergen via Arlanda. Klager som reiste til Oslo ble 27 timer og 26 minutter forsinket.

DK1511 som skulle fly Rhodos - Bergen 30.07.2018 ble beordret til å lande i Dalaman, Tyrkia av ATC - gresk Air Traffic Control. Forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått situasjon som Thomas Cook hverken kunne ha forutsett eller unngått og som skyldtes forhold som lå utenfor Thomas Cooks kontroll.

Søndag kveld 29. juli 2018 brøt Fraports check-in system, som styrer 14 flyplasser i Hellas, ned. Dette resulterte i store konsekvenser for samtlige 14 flyplasser og spesielt den tungt trafikkerte flyplassen på Rhodos. For Rhodos flyplass resulterte dette videre i mangel på personale som kunne håndtere manuell check-in, samt logistikk for bagasje.

En IT-feil på system som flyplassen trenger for å operere som normalt, er en ekstraordinær omstendighet som reisearrangøren eller flyselskapet ikke kan heftes for

- force majeure. Forsinkelsen kan dokumenteres som ekstraordinær, og klager er derfor ikke berettiget kompensasjon i henhold til pakkereiseloven eller EU-forordning 261/2004.

Det ble en vanskelig situasjon både for ankommende fly til flyplassen på Rhodos da de ikke kunne lande og for planlagte avganger. Grunnet feil med innsjekkingssystemet var det ikke mulig å få flyene av gårde og det ble et stort antall gjester som på kort varsel skulle ha forpleining. Ving valgte å ta sine gjester til sitt hotell Sunwing Resort Kallitea Beach for å kunne holde sine gjester mest mulig samlet.

Grunnet høysesong var det ikke mulig å skaffe innkvartering til berørte gjester og det er utbetalt en kompensasjon på kr. 1.000 pr person som følge av at de ikke fikk hotell i løpet av ventetiden. I henvendelsen de mottok fra klager forsto de det slik at gjestene hadde klart å ordne hotell på egen hånd for natten med dato 30.07, rett over midnatt, men at dette viser seg å ikke stemme. Det var neste natt de hadde bestilt for. De valgte å bestille før avgangstiden var bekreftet. Ving mener at de ikke kan dekke denne regningen.

Thomas Cook anser det ikke som sitt ansvar å dekke en bestilling av hotellrom for påfølgende natt 30.07- 31.07.2018 ettersom Ving hadde skaffet fly med retur 30.07 om kvelden og Ving holdt sine gjester kontinuerlig oppdatert.

Ving har utbetalt kr. 1.000 x 5 for manglende hotellrom på natten da forsinkelsen skjedde, natt til 30.07. Deretter har Ving betalt ut kr. 1.500 x 4 for ekstra reiselengde i og med at de fire i reisefølget måtte reise hjem via Arlanda. Den 5. personen fløy direkte til Oslo og har fått utbetalt kr. 1.000. Videre har Ving utbetalt merutgifter til forpleining med kr. 1.336.

Thomas Cook Airlines kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines Scandinavia/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 44 timer 35 minutter.

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 det ble gitt en kompensasjon på kr. 1.000 per passasjer som ikke fikk hotellrom og som måtte overnatte i en hotellresepsjon. Det er videre gitt en kompensasjon på kr. 1.500 fordi flyreisen ble lengre enn opprinnelig planlagt for de passasjerene som ble fløyet via Stockholm.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Forsinkelse på hjemveien av den lengden som det er tale om her, er et avvik fra det avtalte og utgjør etter nemndas vurdering en mangel ved pakkereisen. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette er uavhengig av årsaken til avviket. Nemnda har, i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2. f V analogisk for hjemreise, jfr. Forsinkelsen er i dette tilfelle så lang at den er å regne som en mangel, selv med fordoblede frister, idet den overstiger 24 timer. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til kr. 1.000.

Arrangøren har videre et omsorgsansvar for passasjerene.

Så vidt nemnda kan se, er det eneste arrangøren har tilbudt klageren en mulighet til å sende inn utgiftsbilag for å dokumentere utgifter til forpleining etc. Klageren har etter dette sendt inn krav på refusjon av kr. 1.658 og har fått refundert kr. 1.336, som er utgifter til mat og drikke. Nemnda finner ingen begrunnelse for hvorfor ikke hele beløpet er utbetalt, men er etter omstendighetene enig i at SEK 47,90 - utgifter til medisiner - kan trekkes fra. Så vidt nemnda kan se er dette forpleiningsutgifter for fem personer på Rhodos og for fire personer på Arlanda.

Klageren har fremmet krav om å få dekket ekstra utgifter til hotellrom. Forsinkelsen var på nærmere to døgn. Etter å ha gjennomgått en rekke saker om samme forsinkelse ser det ut til at arrangøren kun lykkes med å skaffe hotellrom til et fåtall gjester, og at de øvrige ble sittende i en hotellresepsjon den første natten, morgenen og formiddagen. Forsinkelsen var i klagerens tilfelle blant de lengste av de som ble berørt av sammenbruddet på flyplassen. Klageren lykkes med å få ledige hotellrom for reisefølget etter kl. 12.00 den 30. juni. Etter det som er fremlagt av dokumentasjon ble det ikke gitt noen beskjed om hvor lang forsinkelsen kunne komme til å bli før kl. 18.39. beskjed om avgangstid ble gitt kl. 20.01. Busser ville ifølge en SMS avhente passasjerene kl. 21.30, og avgangstid var beregnet til 01.00.

Etter nemndas syn er det ikke i samsvar med EU-forordningen å la passasjerene være uten mulighet til å hvile i nærmere to døgn. Klageren fikk rom tidlig på ettermiddagen 30. juli. Hotellet, The Ixian Grand, er etter det nemnda kan se et hotell som Ving

benytter. Ving kunne derfor, slik nemnda ser det, for å overholde sine forpliktelser, selv ha bestilt rom der og muligens ha oppnådd en bedre pris enn det klageren gjorde. Slik saken ligger an er arrangøren etter nemndas syn forpliktet til å dekke utgiftene til hotellrommene. Rommene kunne benyttes til hvile etc. fra tidlig på ettermiddagen og frem til avreise sent på kvelden. Klageren har videre krav på å få dekket taxi til hotellet og fra hotellet til flyplassen.

På den opprinnelige flyavgangen var det bestilt flymat. To av klagerne fikk ikke dette på hjemreisen fordi flyet ikke hadde tilstrekkelig mat. Kr. 440 bør derfor refunderes.

Det er utbetalt kr. 4.000 fra forsikringsselskapet. Hvis noe av dette beløpet gjelder betaling for hotellrom bør denne delen gå til fradrag.

Nemnda anbefaler at klageren får dekket resterende forpleiningsutgifter med kr. 336. Til fradrag går SEK 47,90, jfr. ovenfor. Hotellutgifter med 797,50 Euro, taxiutgifter med 45,10 Euro samt flymat med NOK 440 bør videre dekkes.

For ordens skyld bemerkes det at nemnda ikke kan se at noen del av det beløpet som allerede er utbetalt skal gå til fradrag. Dels representerer det erstatning for manglende hotellrom den første natten, og dels representerer det prisavslag etter pakkereiseforskriften for mangler ved pakkereisen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får dekket resterende forpleiningsutgifter med kr. 336. Til fradrag går SEK 47,90, jfr. ovenfor. Hotellutgifter med 797,50 Euro, taxiutgifter med 45,10 Euro og flymat med NOK 440 bør refunderes.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)