

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-02797

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering på Hotell Cavo Orient, Tragaki, Zakynthos i perioden 24.07.2018 - 31.07.2018. Totalpris kr. 28.462.

Hjemreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Novairs flyvning NVR324 fra Zakynthos til Oslo tirsdag den 31. juli 2018 kl. 12:30. Klager anfører at de først ankom Oslo tirsdag 31.07.2018 kl. 21:09.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 31.07.2018 klokken 12:30

Faktisk avgangstid: 31.07.2018 klokken 18:26

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid mandag 31.07.2018 klokken 15:15

Faktisk ankomsttid tirsdag 31.07.2018 klokken 21:09

Flyet ble 5 timer og 54 minutter forsinket.

Klager har kommentert Apollos tilsvaer hvor det anføres det at "det ikke var mulig å få leid inn ekstra flykapasitet" for å fly passasjerene på Rhodos hjem. Klager mener denne påstanden må bestrides i og med at tjenesteyter ikke har dokumentert sine påstander.

Klager mener det ikke foreligger ansvarsfritak når forsinkelsen på rute NVR324 skyldtes tjenesteyters beslutning om å fly Novair-maskinen til Rhodos for å fly passasjerene hjem, uten at det forelå noen ekstraordinære omstendigheter ved NVR324 fra Zakynthos til Oslo. Klager viser til uttalelsene i sak FLYKN-2015-384 og mener denne må legges til grunn.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Søndag 29. juli 2018 oppsto et teknisk problem med innsjekking på flyplassen på Rhodos, noe som førte til at flere fly ikke kunne ta av eller lande på flyplassen. Novairs flyvning Oslo - Rhodos med NVR375 fikk underveis beskjed om at de ikke kunne lande på Rhodos, og flyvningen ble omdirigert til Heraklion på Kreta. Da det ble klart at det kunne ta tid før flyplassen åpnet, ble det fra flyselskapets side besluttet at flyet skulle returnere direkte til Oslo, for å unngå forsinkelser på flyvningene som skulle gjennomføres mandag 30. juli 2018.

Passasjerene på Heraklion ble i løpet av natten innlosjert på hotell, og fikk forpleining i ventetiden. I løpet av mandag kveld ble det leid inn to fly fra Air Mediterranean SA som fløy passasjerene til Rhodos.

Passasjerene som skulle ha fløyet hjem fra Rhodos 30. juli kl. 00:15, ble innlosjert på hotell på Rhodos og fikk forpleining i ventetiden. Da det ikke var mulig å få leid inn ekstra flykapasitet for å fly disse hjem, ble det besluttet at Novair-maskinen skulle fly til Rhodos natt til 31. juli for å fly passasjerene derfra hjem. Dette medførte at Novair måtte legge inn en forsinkelse på flyvningene Oslo - Zakynthos t/r og Oslo - Burgas t/r tirsdag 31. juli 2018.

Årsaken til forsinkelsen var følgeforsinkelse grunnet tekniske problemer med innsjekkingssystemet på Rhodos flyplass, hvilket medførte at Rhodos flyplass måtte stenge. Forsinkelsene oppsto som følge av en uforutsett hendelse som hverken Apollo eller Novair kunne forutse eller gjøre tiltak for å forhindre. De tiltak som ble igangsatt ble gjort for å minimere ulempene for passasjerene så godt som mulig.

Gjestene fikk oppholde seg på hotellet på Zakynthos og fikk mat i ventetiden.

Apollo anfører at det ikke foreligger grunnlag for erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Novair/Apollo Reiser 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 var i dette tilfellet en følgeforsinkelse som 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 fordi flyene ikke fikk tillatelse til å lande på Rhodos og ble omdirigert til andre flyplasser.

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.

Forsinkelsen ble på 5 timer og 54 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 gjestene fikk oppholde seg på hotellet på Zakynthos og fikk mat i ventetiden. Arrangøren har etter dette etter nemndas syn oppfylt sin plikt til å sørge for forpleining i ventetiden.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag og kan utgjøre en mangel ved pakkereisen. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2, uavhengig av årsaken til avviket. I dette tilfellet er imidlertid forsinkelsen for kort til å berettig til prisavslag etter pakkereisevilkårene punkt 8.2.V.

Nemnda kan i dette tilfellet ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon eller prisavslag.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)