

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet avbrutt reise pga. forsinkelse og overbooking.

### Dato

21.09.2017

### Saksnummer

2017-01851

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer fra København til Kos kl. 23.20 med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og all inclusive på K. Illios Hotel and Farming, Tigaki i perioden 16.07.2017 - 24.07.2017. Totalpris kr. 16.010.

Norwegians rute D83378 landet ikke på Kos kl. 03.40 den 16.07.2017, men ble omdirigert til Rhodos av grunner som tordenvær eller tåke. Fra luften kunne de se hele landingsbanen og lysene over Kos og de som de snakket med på Kos informerte klager om at det hadde vært klart vær hele natten og morgenen.

Først ca. kl. 05.15 ble de satt av på Rhodos, etter å ha sittet i flyet ca. 50 minutter. Klager fant selv et lite rutefly til 150 euro for to personer. Det lettet kl. 08.00, 10 minutter etter Norwegian hadde forlatt flyplassen på Rhodos. De resterende passasjerene ble hentet med båt kl. 16.00, ankomst Kos ca. kl. 22.30.

Ved ankomst tok klager taxi til hotellet og ankom ca. kl. 09.20. Hotellet var overbooket. Klager anfører at de deretter ble kjørt med bil til en privat bolig som tilhørte broren til resepsjonisten og ikke et hotellrom. Det var skittent, luktet muggent og det var problemer med avløpet til toalettet. Klager ringer sine foreldre som råder dem til å gå tilbake til hotellet. Der får de beskjed om at de ikke har noe rom og at de kunne komme tilbake neste morgen. Klager går tilbake til den private boligen, men de føler seg utrygge. Den ene sengen ble fjernet slik at de ikke hadde mulighet for å legge seg å sove, hvis de ikke ville ligge veldig tett i en smal dobbeltseng.

Klagers foreldre ringer Reisegiganten kl. 05.30, men får ikke kontakt. De ringer også reiseforsikringen/SOS som heller ikke kan hjelpe. Klager ringer også SUNWEB som sendte mail til Reisegiganten, men de får ingen tilbakemelding. Klagers mor sender en

e-post kl. 08.20 dansk tid, men den ble ikke besvart. De ringte Reisegiganten mange ganger, men fikk først svar ca. kl. 11.00.

Klagers foreldre blir lovet at noen fra Reisegiganten på stedet skulle ringe klager, men de ringte ikke tilbake. Klagers foreldre ringte Reisegiganten ca. 12.30, og fikk beskjed om at de ikke kan gjøre noe.

Klager anfører at de ikke var på vei hjem kl. 13.00, men hadde reist til flyplassen da guttene som var på sin første utenlandstur uten foreldre, følte seg utrygge på hotellet. Klagers foreldre ringte Reisegiganten ca. kl. 13.00 og fikk det samme svaret. De forteller at guttene føler seg utrygge og vil hjem. Dette forstår de hos Reisegiganten og de ber klager gjemme bildene fra stedet da de ville få pengene tilbake etter en hjemkomst. Da guttene hører dette, velger de å bestille et fly hjem til Danmark kl. 17.45 med Norwegian til DKK kr. 8.140.

Klager har ikke mottatt utbetaling fra Reisegiganten da de avventer med å sende kontonummeret.

Klager krever refundert reisens pris, flybilletter Rhodos - Kos, utgifter til mat, drikke og taxi, totalt DKR 17.865.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Da flyet skulle lande, var det dårlig vær og tykk tåke over flyplassen på Kos kl. 03.40 natt til 17. juli 2017. Dette gjorde at det ikke var forsvarlig å lande på Kos og de landet på Rhodos istedenfor. Reisegiganten anfører at dette dreide seg om force majeure.

Om ettermiddagen, samme dag, ble det arrangert båtreise fra Rhodos til Kos for at passasjerene skulle komme seg frem til endelig destinasjon. Klager ønsket ikke å være med båten og kjøpte seg istedenfor flybilletter fra Rhodos til Kos. De ankom da sitt hotell, K. Ilios Hotel and Farming, Tigaki, i 11-tiden. Ved ankomst fikk de beskjed at hotellet var overbooket, men hotellet ordnet med et rom i nærliggende bygning.

Kl. 11:07 17. juli kontaktet klager Reisegiganten for første gang og de ble gjort oppmerksomme på situasjonen. De undersøke muligheter for å flytte kunden til ett nytt og bedre hotell. Det var høysesong så det var vanskelig å finne noe umiddelbart og arbeidet tok tid.

Kl. 13:09 jobbet de fremdeles med å finne en løsning for klager, men fikk da beskjed om guttene var på vei med fly hjem igjen til Danmark.

Reisegiganten anfører at ved feil og mangler på reisen skal disse avrettes av arrangøren, men i dette tilfellet fikk de ikke muligheten til å hjelpe klager. Hadde klager vært

litt tålmodige og gitt Reisegiganten litt mer tid, kunne de ut på ettermiddagen ha tilbudt klager et annet hotell. I henhold til pakkereiseloven mister klager sin rett på kompensasjon når de ikke gir arrangøren noen mulighet til å rette feil og mangler.

Da klager reiste hjem til Danmark etter ca. to timer på hotellet, uten at Reisegiganten fikk mulighet til å hjelpe dem, kan ikke Reisegiganten dekke deres utgifter til nye flybilletter hjem.

Klager ankom hotellet ca. seks timer forsinket, hvilket i henhold til pakkereiseloven og allminnelige vilkår for pakkereiser ikke gir klager krav på kompensasjon grunnet forsinkelsen. Reisens varighet var på åtte døgn, så forsinkelsen skulle altså ha vært på 16 timer eller mer for at kunden var berettiget kompensasjon i form av dagsandeler.

Reisegiganten har refundert klagers utgifter til taxi, mat og drikke, DKK 730. Klager har også mottatt en kompensasjon i form av 1 1/2 dagsandel pga. forsinkelsen og de ulemper de opplevde, DKK 3.000. Totalt har klager mottatt refusjon på DKK 3.730.

Dersom klager kan fremvise kvittering for flybillettene fra Rhodos til Kos, vil Reisegiganten utbetale ytterligere DKK 1.175.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda behandler først flyforsinkelsen.

Det legges til grunn at Norwegians rute D83378 ikke landet på Kos, men på Rhodos. Det er gitt ulike forklaringer fra arrangørens side på hendelsen, fra tåke til tordenvær. Klagerne mener at det var klarvær, for de så lysene på Kos da de fløy over.

Det er ikke fremlagt noen form for dokumentasjon fra flyselskapet eller arrangøren om årsaken til forsinkelsen til tross for at det er opplyst om at slik dokumentasjon må fremlegges. Flyet skulle ha landet på Kos kl. 03.40. Det landet i stedet på Rhodos hvor passasjerene fikk forlate flyet ca. kl. 05.15. Klagerne ble tilbudt transport til Kos med en båt som gikk om ettermiddagen og som ville bruke ca. seks timer på overfarten. De fant imidlertid selv flybilletter med et fly som forlot Kos ca. kl. 08.00. Hotellet de skulle til lå ca. 14 km fra flyplassen. Nemnda anta at klagerne landet ca. kl. 08.30, ca. fem timer forsinket. De tok en taxi og var antagelig på hotellet ca. kl. 09.00.

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerer rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne

vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Årsaken til innstilling/kansellering er påstått å være ekstraordinære værforhold som lå utenfor flyselskapets kontroll. Det er imidlertid ikke fremlagt noen form for dokumentasjon for at forholdene gjorde at flyet måtte gå ned på Rhodos i stedet for på Kos. Klageren har følgelig rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Standarderstatningen er 400 euro pr. passasjer.

Nemnda bemerker at ved innstilling av en flyvning har passasjerene valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Arrangøren skal videre tilby passasjerene gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere hotellovernattinger er nødvendige, skal passasjerene tilbys hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet, jfr. forordningen artikkel 5, jfr. artikkel 8 og 9. Arrangøren plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Det er ikke gjort i dette tilfellet.

Klageren har etter dette, etter nemndas syn, krav på å få erstattet de utgiftene som står i sammenheng med kanselleringen/innstillingen. Klageren har da rett til å få dekket utgifter til mat, flybilletter Rhodos/Kos, samt taxi fra flyplassen til hotellet.

Nemnda behandler deretter spørsmålet om heving/erstatning i forbindelse med hotelldelen av pakkereisen.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet av den grunn er vesentlig forfeilet kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6.3.

Da klagerne kom frem til hotellet viste det seg at dette var overbooket. De ble bedt om å komme tilbake dagen etter for å forhøre seg om romsituasjonen, men det ble gitt uttrykk for at det antagelig ikke ville bli ledig et rom. Klagerne ble deretter kjørt til en bolig ca. en kilometer fra hotellet. Huset skulle visstnok tilhøre en ansatt/bror av en ansatt ved hotellet. Etter nemndas syn var huset langt fra et tilfredsstillende boalternativ. Det vises til vedlagte bilder som blant annet viser at gråvann/kloakk kom ut av et åpent

rør på gårdplassen. Huset lå dessuten etter nemndas syn i relativt lang avstand (ca. 800 – 1.000 meter) fra hotellet hvor det var betalt for all inclusive, altså frokost, lunsj, ettermiddagskaffe og middag med drikkevarer inkludert. Det var også der uteområdene med svømmebasseng var beliggende.

Nemnda er noe usikker på nøyaktig tidspunkt for første kontakt med arrangøren. Det legges imidlertid til grunn at arrangøren/Sunhotels ble kontaktet umiddelbart etter at klagerne ble klar over at hotellet var overbooket, senest kl. 09.00. Det ble sendt en hastemail fra Sunhotels til Solfaktor, men denne ble ikke besvart. Det er gitt motstridende fremstillinger om hvordan kontakten senere forløp, men ved å ringe nødtelefonen fikk den ene klagerens mor kontakt med Solfaktor mellom kl. 11.00 og kl. 12.00. Denne kontakten er det enighet om. Operatøren skulle ringe tilbake med en løsning, men gjorde ikke det. Ca. kl. 13.00 ringte klagerens mor igjen til arrangøren, men intet var avklart. Kl. 19.36 er det avsendt en mail undertegnet Maja, solfaktor.com. I mailen spørres det blant annet: "Er I kommet frem til hotellet?".

Det er anført fra arrangøren at de ville ha funnet en løsning hvis de hadde fått nok tid på seg.

Etter nemndas syn var klagerne i en nødssituasjon og kunne ikke vente i dager på en avklaring. Klagerne var to uerfarne reisende som ble transportert fra hotellet til en bolig relativt langt fra det hotellet hvor det var betalt for alle måltider, svømmebasseng, internettkontakt med mer. Det er opplyst at en av to senger i det huset de ble kjørt til etter kort tid ble fjernet, angivelig fordi det var bruk for den et annet sted. Huset hadde etter dette kun en smal dobbeltseng som to personer skulle sove i. De følte seg utrygge på hele situasjonen i et hus som ikke hadde noe med hotellet de hadde bestilt å gjøre, og hadde ikke sovet på et døgn. Ut fra opplysningene i hotellets resepsjon var det ikke sannsynlig at det ville bli ledig et rom. Det er en ren påstand fra arrangørens side at de ville ha skaffet rom på et annet hotell hvis klagerne ikke hadde reist hjem. Det vises til mailen fra arrangøren avsendt kl. 19.36 hvor det fremgår at det ikke var noen intern kommunikasjon om saken.

I samråd med familien i Danmark ble det besluttet at klagerne skulle avbryte ferieturen og reise hjem.

Nemnda finner at vilkårene for å heve avtalen foreligger. Klageren har i et hevingsoppgjør krav på å få tilbake det han har betalt for reisen og å få dekket de utgiftene som har påløpt. Nemnda anbefaler at arrangøren erstatter følgende:

Betaling for reisen:	Dkr. 16.010
Fly fra Rhodos	Dkr. 1.175
Taxi t/r flyplass Kos	Dkr. 402
Mat	Dkr. 328
Flybilletter Kos/Kbh	Dkr. 8.140

Totalt Dkr. 26.055

I tillegg kommer 400 euro per person, totalt 800 euro. Det er flyselskapet som skal betale erstatning etter EU-forordningen, men det er arrangøren som er klagerens kontraktsmotpart og som eventuelt er henvist til å søke regress hos flyselskapet i henhold til vanlig pengekravsrett.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren erstatter Dkr. 26.055 som hevingsoppgjør og 800 euro i forbindelse med kansellert/innstilt flyvning til Kos.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)