

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-03096

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering på Hotell Blue Sea Beach Resort, Faliraki, Rhodos i perioden 15.07.2018 - 30.07.2018. Totalpris kr. 54.492. Klagers sønn er oppført på et annet bestillingsnummer enn foreldrene.

Hjemreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Thomas Cook Airlines flyvning DK1511 fra Rhodos til Bergen mandag den 30. juli 2018 kl. 00:30.

Klages krav gjelder tre reisende som hadde flere døgn forsinkelse til Bergen.

1. Manglende overnatting natt en.
2. Utgifter til overnatting natt to.
3. Erstatning for reiselengde.
4. Transportutgifter mellom hotell og flyplass.
5. Erstatning for forsinkelse.
6. Erstatning for tapt lønnsinntekt.
7. Ekstra parkeringsutgifter.
8. Uteblitt flymat på hjemreise.

Klager mener Ving bør dekke kostnaden for hotell natt fra 30.07 til 31.07. Ving sendte ut SMS kl 12.51 som ikke indikerte noe nytt i saken om hjemreise. Den gav kun samme info som i tidligere meldinger samme døgn om at Ving ville komme tilbake så snart de hadde ny informasjon. Samtidig fikk klager bekreftet av Ving verter på Hotell Kallithea at klager kunne skaffe seg hotellinnkvartering på eget initiativ, på Vings bekostning. Dette ble gjort kl. 13.36 den 30.07.2018. Dette har de sendt inn dokumentasjon med kvittering til Ving, og i denne klage. Klager kan ikke se at det foreligger grunn til å misforstå den daterte kvitteringen slik Ving påstår.

I og med at klager i har krav på forpleining, mener de at Ving skal dekke hotellopphold natt til 31.07.2018.

Klager krever ytterligere kr. 19.710 fra Ving, inkludert tapt arbeidsfortjeneste, merutgifter og standarderstatning på 400 euro per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Forsinkelsen skyldtes en uforutsett omstendighet ettersom DK1511 ikke kunne lande på Rhodos, men 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 ekstraordinært, og klager er derfor ikke berettiget kompensasjon i henhold til pakkereiseloven eller EU-forordning 261/2004.

Ving anfører at 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 Kalitea 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 under ventetiden. Ving anfører at i henvendelsen de mottok fra klager forstod 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 og hvor de valgte å bestille før avgangstiden var bekreftet. Ving mener at de ikke kan dekke denne regningen. Ettersom det ble en misforståelse, har Ving likevel betalt ut differansen mellom kostnad for hotell betalt av klager og fratrasket det beløpet Ving har betalt ut til sine reisende for mangel på hotell.

Klager ønsker at Ving skal dekke en bestilling klager har gjort for påfølgende natt dersom det ikke skulle bli en løsning på reisemålet. Kostnaden for denne er kr. 4.780 inkludert mat og drikke, som Ving grunnet misforståelse har dekket.

Ving har vært i kontakt med hotellet klager bestilte som bekrefter at dette ble bestilt via Expedia 30.07 – kl. 13.36. Ving anfører at bestilling av hotellrom for påfølgende natt ble gjort veldig tidlig på dagen. Klokken 12.51 sendte Ving en sms hvor de ga beskjed om at de jobbet raskt med å finne løsning. Ving anfører at klager har gjort denne bestillingen på eget initiativ og uten belegg for at forsinkelsen skulle også gjelde påfølgende natt. I henhold til pakkereiseloven må arrangør gis en mulighet til å finne en løsning som i denne situasjonen for Ving var å få til en fly løsning og få gjestene raskest mulig hjem. Ving som arrangør 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 anfører at denne klagen har to bestillinger som har blitt behandlet hos Ving, sistnevnte består av to personer hvor klagers sønn er en av de reisende i hans følge.

Kravet og løsning fra Ving ser slik ut:

Klagers krav vedrørende hotellovernatting på et all inclusive hotell til kr. 4.780 den 30.07 som Ving trodde gjaldt den første natten for hotell.

Tilbakebetalt fra Ving kr. 3.000 dekning av hotellkostnad

Tilbakebetalt fra Ving kr. 1.780 resterende for hotell

I henhold til kvitteringer kr. 490 til blant annet taxi

Totalt utgjør dette kr. 5.270

I tillegg er det utbetalt kr. 2.270 til klager for dekning av utgifter til forpleining, blant annet hotell. Totalt er det utbetalt kr. 9.770. Det vil si at kr. 4.500 er betalt ut utover kostnad for overnatting/forpleining.

Ving oppgir hvordan de har utregnet dagsandel for klager. En dagsandel = kr. 2.678 for to personer. En dagsandel for klagers sønn på et annet bestillingsnummer utgjør kr. 1.315.

Vings gjester ble løpende orientert om situasjonen fra første melding sendt 29.07 kl. 23.41, 30.07 kl. 17.38 informerer Ving om at de har fått godkjent landingstillatelse fra de greske luftfartsmyndighetene, 30.07 kl. 17.38 bekrefter Ving at det blir en løsning og 30.07 kl. 19.01 bekrefter Ving at flyet skal gå fra Rhodos 31.07 kl. 01.00 og at bussene kommer for å hente gjestene kl. 21.30.

Ving som arrangør valgte å betale ut kr. 1.000 pr person for manglende hotellrom på natten da forsinkelsen skjedde natt til 30.07. Deretter valgte Ving å betale ut kr. 1.500 pr person for forsinkelsen som ble på totalt 47 timer og 45 minutter. Altså totalt kr. 2.500 pr person og for klager og klagers sønn utgjør dette kr. 7.500 utbetalt. Deretter er det betalt ut ytterligere kr. 2.270 for forpleining/hotell.

Ving 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 ifølge arrangøren på 47 timer 45 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. For klagerens del utgjør dette kr. 3.000.

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. Der er gitt en kompensasjon på kr. 1.500 pr. passasjer for mangler ved pakkereisen. Blant annet ble hjemreisen lengre enn opprinnelig planlagt for de passasjerene som ble fløyet via Stockholm. For tre reisende utgjør dette kr. 4.500.

Arrangøren har videre et omsorgsansvar for passasjerene.

Så vidt nemnda kan se, er det eneste arrangøren har tilbudt en mulighet til å sende inn utgiftsbilag for å dokumentere utgifter til forpleining etc.

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 før arrangøren hadde gitt noen endelig beskjed om forsinkelsens lengde. Etter det som er fremlagt av dokumentasjon ble det ikke gitt noen endelig beskjed om hvor lang forsinkelsen kunne komme til å bli før kl. 17.39. 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 hotell og flyplass med kr. 490.

På den opprinnelige flyavgangen var det bestilt flymat. Ingen av de tre klagen gjelder fikk flymat på hjemreisen fordi flyet ikke hadde tilstrekkelig mat. Kr. 315 bør derfor refunderes.

Nemnda anbefaler at klageren får dekket hotellutgifter inkludert mat med kr. 4.780. Parkering på Bergen lufthavn ble forlenget som en direkte følge av forsinkelsen. Kr. 139 i ekstra parkeringsutgifter bør derfor også dekkes.

Totalt utgjør kravet etter det nemnda kan forstå kr. 5.724.

For ordens skyld bemerkes det at nemnda ikke kan se at noen del av beløpet på kr. 7.500 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.

Det er også krevd dekning for tapt arbeidsfortjeneste. Flyforsinkelsen ligger etter nemndas syn utenfor arrangørens kontrollsfære. Ved uforskyldt forsinket hjemreise kan arrangøren neppe holdes erstatningsansvarlig for følgetap, f. eks. tapt arbeidsinntekt o.l. Hvorvidt reiseforsikringen dekker slikt tap beror på hva som er fastsatt i polisevilkårene.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt kr. 5.724 i tillegg til kr. 7.500, totalt kr. 13.224. Det som allerede er utbetalt av arrangøren går til fradrag.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)