

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

11.03.2019

### Saksnummer

2018-03801

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotell Dunav, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 17.07.2018 - 31.07.2018. Totalpris kr. 17.996.

Hjemreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Novairs flyvning NVR634 fra Burgas til Oslo mandag 31.07.2018 kl. 22:00. Klager ankom Oslo tirsdag 01.08.2018 kl. 05:23.

#### AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 31.07.2018 klokken 22:00.

Faktisk avgangstid: 01.08.2018 klokken 03:20.

#### ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid tirsdag 01.08.2018 klokken 00:20.

Faktisk ankomsttid tirsdag 01.08.2018 klokken 05:23.

Flyet ble 5 timer og 3 minutter forsinket.

Den uforutsette hendelsen var på Rhodos og ikke i Bulgaria. Apollo og Novair valgte å omdisponere fly og at det derfor ikke kan betraktes som en uforutsett hendelse at klagers fly ble så forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 - 600 euro pr. person, totalt 800 - 1.200 euro.

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 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. De tiltak som ble igangsatt ble gjort for å minimere ulempene for passasjerene så godt som mulig.

Årsaken til forsinkelsen var følgeforsinkelse grunnet tekniske problemer med innsjekkingssystemet på Rhodos flyplass, hvilket medførte at Rhodos flyplass måtte stenge. Forsinkelsen ble forårsaket av forhold utenfor flyselskapets kontroll, force majeure, og de reisende har derfor ikke krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har fått hotell og forpleining i løpet av ventetiden i Bulgaria.

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 ble på 5 timer og 3 minutter. 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. En slik hendelse forplanter seg også til andre destinasjoner fordi det er de samme flyindividene som benyttes.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjens representanter 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.

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 bli på hotellet og at de fikk tilbud om middag der. Arrangøren har etter nemndas syn oppfylt sine forpliktelser etter EU-forordningen artikkel 9.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet i dette tilfellet ikke kan fritas fra å betale standardkompensasjon. Stengningen av flyplassen på Rhodos vil være en ekstraordinær omstendighet for de flyene som skal til og fra Rhodos, med en viss følgesforsinkelse for seinere fly som flyr dit. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen av klagers fly at flyselskapet valgte å endre sitt ruteprogram for å få med seg strandede passasjerer på Rhodos. Klagers rute gikk mellom Oslo og Burgos uavhengig av Rhodos. Dette blir å strekke unntaket for ekstraordinære omstendigheter for langt.

Det vises til vedtak 2017-2530 truffet av Transportklagenemnda - fly. I vedtaket som gjaldt forsinkelse på grunn av "birdstrike" sies følgende: "Nemnda har forståelse for at flyselskap må gjøre omrokking i flytrafikken ved uregelmessigheter, men kan ikke se at det i denne saken skal gå ut over klager da flymaskinen som skulle operere hans flyvning ikke ble direkte rammet."

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn. I dette tilfellet kan flertallet ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon eller prisavslag.

### **Vedtak**

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

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Hana Temsamani (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Linda Nordvold (Ving Norge AS)