

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse og en tapt feriedag.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-03099

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en to-roms leilighet Family med balkong mot omgivelser/bygning på Sunwing Kallithea Beach, Helios, Kallithea-området, Rhodos i perioden 29.07.2018 - 05.08.2018. Totalpris kr. 36.414.

Klager ankom Rhodos 2 timer og 38 minutter forsinket. Da de sjekket inn på hotellet, ble de oppmerksomme på at Sunwing Kallithea Beach ble brukt for å "huse" alle gjestene som skulle ha forlatt Rhodos dagen før. Det var enormt med folk omkring på hotellområdet og alle solsengene var "okkupert" av reisende som ikke skulle ha vært der. Klager som ankom på morgenen måtte tilbringe store deler av dagen med å sove. Klager mener de gikk glipp av en feriedag. Klager anfører at de hadde stor respekt for at de som ikke hadde andre alternativ, måtte oppholde seg på Kallithea, men det "ødelte" klagers første feriedag.

### AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 29.07.2018 klokken 16:15

Faktisk avgangstid: 29.07.2018 klokken 16:15

### ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 29.07.2018 klokken 22:10

Faktisk ankomsttid: 30.07.2018 klokken 03:30

Årsaken til forsinkelsen var feil ved IT-systemene på flyplassen på Rhodos.

Først etter 2 timer og 38 minutter om bord i flyet på Rhodos flyplass fikk klager forlate flyet. Deretter tok det mer enn en time å få utlevert bagasjen, men de måtte vente nærmere en time til slik at resten av passasjerene fikk sin bagasje før bussen kunne kjøre til hotellet.

Ved ankomst Kallithea måtte klager vente en drøy halvtime for å få sjekket inn og de var først i leiligheten ca. kl. 03:30, noe som var alt for sent for en småbarnsfamilie.

Klager gjør nemnda oppmerksom på at klagen dreier seg om tap av en feriedag, ikke bare at flyet var forsinket.

Klager tok kontakt med personalet under sitt opphold på Kallithea og ble oppfordret til å sende inn klage på en tapt feriedag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klagen omhandler forsinkelse ved ankomst på 2 timer og 38 minutter.

Klager har selv lagt til den tiden det tok før bagasjen kom, samt busstransport og innsjekking på hotellet i forsinkelsen, og mener han etter dette har krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ving viser til forsinkelseserklæringen som bekrefter flyets forsinkelse ved ankomst var 2 timer og 38 minutter. På forsinkelser under 3 timer oppgis normalt ikke årsaken til forsinkelsen.

Forsinkelser på under 3 timer gir ikke rett til kompensasjon i henhold til EU-forordningen. Ving har også forklart at forsinkelser på under 8 timer ikke gir rettigheter til økonomisk kompensasjon i henhold til pakkereiseloven.

Årsaken til forsinkelsen var tekniske problemer på Rhodos flyplass. Flyet fikk først ikke tillatelse til å lande. Deretter kunne flyplassen ikke ta imot passasjerer i ankomsthallen eller håndtere bagasje. Det tekniske bruddet påvirket hele flyplassen, både innsjekking, bagasjehåndtering, bakkeservice, sikkerhetskontroll etc.

Forsinkelsen oppsto ved ankomst til Rhodos flyplass og passasjerene ble holdt om bord på flyet. De hadde tilgang til informasjon fra kabinansatte, drikke, pledd osv. i løpet av ventetiden.

Ving forutsetter at klager ikke har hatt noen ekstra utgifter som følge av forsinkelsen da han ikke har nevnt noe om det.

Da flyet omsider fikk lande og kunne bli tatt imot på flyplassen, måtte mye av bagasjehåndteringen gjøres manuelt. Bussene ble holdt igjen på parkeringsplassen til alle gjestene hadde fått sin bagasje. Det ville ha vært uansvarlig å la bussene kjøre halvfulle og la passasjerer bli igjen uten transport. Det var midnatt med begrenset tilgang til taxi eller annen alternativ transport.

På Sunwing Resort Kallithea Beach hadde Ving samlet gjester som ble forsinket på hjemreisen den samme kvelden, av samme årsak som nevnt ovenfor. Sunwing Kallithea Beach er et stort hotell med mange rom, store fellesarealer og flere restauranter. De forsinkede gjestene ble værende på hotellet utover neste dag. Dette innebar at det var flere gjester rundt bassengene og på hotellets fellesarealer enn vanlig. Ving hadde flere ansatte på plass på hotellet for å ta hånd om spørsmål og informasjon. Hotellets ansatte gjorde sitt ytterste for være til hjelp ved behov. Klager tok ikke kontakt med Ving eller hotellets ansatte i løpet av sitt opphold.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klageren var med sin familie passasjerer på et fly som landet på Rhodos lufthavn etter at Fraparts check-in system brøt sammen på 14 flyplasser i Hellas. At check-in systemet brøt sammen på en rekke flyplasser er en force-majeure-situasjon som operatøren ikke kan holdes ansvarlig for.

Passasjerene ble som en følge av dette 2 timer og 38 minutter forsinket ved ankomst. Planlagt ankomst var kl. 22.10. Aktuell ankomst ble kl. 00.48. På grunn av de kaotiske tilstandene som hersket med mer enn 1.000 passasjerer fra norske/skandinaviske operatører som ikke kunne forlate Rhodos, tok det noe mer tid enn vanlig å få bagasjen utlevert. Dette medførte ytterligere forsinket ankomst til hotellet.

Klageren kom, slik nemnda forstår det, frem til hotellet ca. 4 timer forsinket. Innsjekking på hotellet tok også lang tid.

Forsinkelser under transport anses normalt ikke som en mangel ved pakkereisen med mindre oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 8 timer for reiser med en varighet mellom 5 og 8 døgn. Når årsaken til forsinkelsen er en force-majeure-situasjon, fordobles fristen, i dette tilfelle til 16 timer.

Anvendes disse reglene analogisk i klagerens tilfelle, hvor årsaken til kravet om erstatning er sen ankomst til hotellet og søvnbehov på feriens første dag, gir det etter nemndas syn ikke grunnlag for å gi prisavslag. At ekstra mange gjester benyttet seg av bassengfasilitetene på hotellet mens de ventet på flyavganger i forbindelse med force-majeure-situasjonen gir etter nemndas syn heller ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt 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)