

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet problemer med vannet, Internett og forsinkelse.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02643

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og tre barn med innkvartering i en to-romsleilighet med fire ordinære senger, balkong/terrasse og begrenset havutsikt på Hotell Romantic Palace, Agios Gordis, Korfu i perioden 29.05.2017 - 05.06.2017. Totalpris kr. 21.780.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotell
- Internett
- Forsinkelse ved hjemreisen.

På hotellet var det trøbbel med vannet og dusjen. Den ene dagen var det bare kaldt vann og en dag var det ikke vann i det hele tatt. Internett fungerte ikke tilfredsstillende. Det var greit på det ene rommet, men på det andre soverommet fungerte ikke internett. En i reisefølget var avhengig av internett pga. eksamen. Også barna var avhengige av internett.

Klager fikk rom i annen etasje med en lang, smal trapp opp. Det var lite gunstig med barnevogn.

Klager sendte SMS til reiselederen på reisemålet uten å få svar og de ringte en gang uten å få svar, så det var vanskelig å få rettet opp noe under turen. Klager sendte SMS og ringte fra to telefoner. De ringte også til Apollos hovedkontor, men der var det liten hjelp å få.

Ved hjemreisen ble flyet forsinket. Klager ble kjørt i buss til et annet hotell der de skulle få 20 euro hver til å bruke på hotellet. Hotellet var i ferd med å stenge og klager måtte kaste i seg maten. Det var langt å gå til den bungalowen der de skulle overnatte, det var ikke TV eller internett. Med en smal trapp opp var det håpløst med tre barn og tung

bagasje. Klager fikk kanskje sovet en time før de igjen møtte opp for å ta bussen fra hotellet kl. 02.45 for å bli fraktet til flyplassen til flyet som skulle gå kl. 05.20.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Apollo sentralt har vært i kontakt med reisemålet, som ikke kan finne noen sms'er eller annen kontakt med klager om problemene med hotellet. Alle sms'er som sendes fra mobiltelefon som er registrert i bestillingen blir lagret på kundekortet hos Apollo. Det er kun en sms fra klager, der de spør om når det går buss inn til Korfu by. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på andre sms'er. Apollo har likevel valgt å kompensere med kr. 1 000 for problemene med vann i to dager.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon da de ikke klaget på reisemålet.

Når det gjelder internett, er det et kjent problem at tilgangen kan være meget begrenset og til tider svært langsom.

Reiser man med små barn, må man aktivt velge hotell ut fra de krav man stiller, f.eks. ved at hotellet bør ha heis om man skal frakte barnevogn opp og ned. Hotel Romantica har ikke heis og er i tre etasjer.

Forsinkelsen på Novair sin rute NVR 344 fra Korfu til Oslo var, ifølge Luftfartsmyndigheter og Novair, forsinket med totalt 6 timer 45 minutter.

Ordinær avgangstid fra Korfu: 5. juni 2017 kl. 22:35 Aktuell avgangstid fra Korfu: 6. juni 2017 kl. 05:20

Ordinær ankomsttid til Oslo: 6. juni 2017 kl. 01:00 Aktuell ankomsttid til Oslo: 6. juni 2017 kl. 07:45

Alle tider er lokale.

Alle passasjerer ble kjørt til Hotel Messongi Beach og Hotel Albatros, der de fikk rom, samt middag m/drikke til en verdi av 20 euro per person og transport tilbake til flyplassen.

Årsak til forsinkelsen: Følgeforsinkelse på grunn av forebyggende sikkerhetstiltak før avgang på en tidligere flyvning. Kjøleren til oljepumpen i den ene motoren indikerte feil, og det ble satt inn et erstatningsfly. Ved en slik forsinkelse, har man ifølge EU-forordning 261/2004 krav på forpleining i ventetiden.

Etter Alminnelige vilkår for Pakkereiser, jfr. § 8.2, utbetales kompensasjon ved forsinkelse som overstiger 8 timer. Dette gjelder for reiser med varighet mellom 5 til 8 døgn. For reiser med varighet over 8 døgn, må forsinkelsen overstige 12 timer for at erstatning skal utgå. Om forsinkelsen skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold,

trengsel i luftrommet eller andre lignende forhold Apollo eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. Ved forsinkelse på hjemreisen utgår ingen kompensasjon.

Apollo Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Partene er uenige om det ble tatt kontakt på reisemålet om de påberopte manglene, men arrangøren har likevel valgt å gi et prisavslag på kr. 1.000 for problemer med dusjvannet.

Når det gjelder internett-tilgang opplyses det i arrangørens generelle vilkår, som er en del av avtalen, at dette kan variere mye og at tilgangen kan være treg.

Rommets plassering kan nemnda ikke se er i strid med avtalen. Det fremgår av hotellprospektet at hotellet har tre etasjer og er uten heis.

Hjemreisen ble forsinket med 6 timer og 45 minutter. Nemnda kan ikke se at de tiltak som ble truffet for å dra omsorg for passasjerene er i strid med EU-regelverket. Det ble skaffet mat og overnattingsmuligheter. I en slik situasjon hender det at rommene ikke er optimale. Det er mange passasjerer som skal tas hånd om og det er antagelig begrenset hotelltilbud når rommene bestilles med så kort varsel som en flyforsinkelse gir anledning til. TV-tilbudet var antagelig heller ikke spesielt viktig i og med at forsinkelsen skjedde om kvelden/natten.

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.

Rettstilstanden med tanke på hva som kan regnes for å være en teknisk feil har endret seg etter at EU-domstolen avsa dom i sak C-257/14. I dom av 17. september 2015 - Corina van der Lans – KLM, har domstolen uttalt at "en teknisk feil, [...], som oppstår plutselig, som ikke kan tilskrives manglende vedlikehold, og som heller ikke er blitt oppdaget under vanlig vedlikehold, ikke er omfattet av begrepet "ekstraordinære omstendigheter" [...].

Det fremgår av dommen at unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger. Noe slikt foreligger det ikke opplysninger om i denne saken. Nemnda har merket seg at det ikke finnes noen form for dokumentasjon for årsaken til flyforsinkelsen, utover at man har påberopt seg en følgeforsinkelse etter en teknisk feil på et annet fly.

Teknisk feil vil som hovedregel ikke anses om en ekstraordinær omstendighet som fritar for plikten til å betale standarderstatning etter forordningen. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person. Klagerens reisefølge besto av fem passasjerer. Erstatningen blir da 400 euro pr. person, totalt 2.000 euro.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt erstatning i henhold til EU-forordning nr. 261/2004 med 2.000 euro, i tillegg til prisavslaget på kr. 1.000 for mangler ved rommet.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)