

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning på 400 euro.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-02365

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise til Rhodos i perioden 29.07.2018 - 06.08.2018. Klagen gjelder for en person. Klagers reisefølge har sendt sin egen klage. Totalpris per person kr. 3.995. Klager reiser med 2018-02367

På grunn av feil ved innsjekkingssystemet på Rhodos, måtte klagers fly lande på Dalaman flyplass, Tyrkia.

Klager ble holdt igjen på Dalaman flyplass i 24 timer uten særlig mat/drikke, 36 timer uten søvn, hardt og kaldt flisgulv som har medført ryggproblemer, smerter i hofter og ribben, samt sykdom. Denne opplevelsen førte til endringer i søvnmønsteret som igjen førte til at det var vanskelig å nyte ferien som planlagt. Klager hadde lite/ingen energi, vondt i hodet og øyne.

Klager landet på Dalaman flyplass i Tyrkia ca. klokken 00.30 om natten 30.08.18, og reiste videre til Rhodos med fly ca. klokken 22.30 den 30.08.2018.

Klager krever refusjon av telefonutgifter i forbindelse med å prøve å få hjelp. I Hellas har klager gratis bruk, mens i Tyrkia brukte hun ca. kr. 1.064 for å ringe Ving, Den norske ambassaden og familie for å få hjelp.

Klager har fått refundert sine telefonutgifter på kr. 1.064 fra Ving.

Klager krever standarderstatning på 400 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DK1596 ble instruert til å lande i Dalaman, Tyrkia av Air Traffic Control (ATC). Forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet.

Årsak til forsinkelsen var tekniske problemer med innsjekking på hele flyplassen på Rhodos. Flyplassen ble stengt og DK1596 ble omdirigert til Dalaman flyplass i Tyrkia.

Tyrkia har andre pass- og visumregler enn Hellas. Dette har skapt problemer for noen av Vings gjester, noe også klager fikk oppleve. Klager fikk ikke forlate flyplassen og måtte fly over til Rhodos senere på kvelden.

Ving har som følge av hendelsen og forsinket ankomst til reisemålet informert alle berørte gjester om at en dagsandel av reisen (fratrasket eventuelle rabatter, forsikringer og tilleggssytelser) automatisk blir refundert. Ettersom dette ble en spesiell situasjon for klager og ettersom de ble ytterligere forsinket til reisemålet, har Ving refundert to dagsandeler.

Ving har erstattet kr. 2.124 for tapt feriedøgn og kr. 1.064 for telefonutgiftene.

Thomas Cook Airlines kan ikke se at det foreligger grunnlag for standarderstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines og Ving Norge 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 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 eller ble omdirigert fordi flyene ikke fikk tillatelse til å lande på Rhodos. I klagerens tilfelle ble flyet omdirigert til en flyplass i Tyrkia.

Nemnda 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 klageren oppholdt seg på flyplassen i ca. 22 timer før hun og hennes reisefølge fikk reise videre til Rhodos. Grunnen til at de ikke fikk visum var, slik nemnda

forstår saken, at klagerens reisefølge fikk problemer i flyplasskontrollen fordi han for mange år siden reiste til Norge og sto om etterlyst i Tyrkia.

Arrangøren har etter dette etter nemndas syn ikke oppfylt sin plikt til å sørge for forpleining og bistand i ventetiden da de to fikk lite mat og liten bistand forøvrig.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Klageren har, etter det som er opplyst, fått utbetalt to dagsandeler som for henne og hennes reisefølge samlet utgjør kr. 2.154. Hun har fått dekket kr. 1.064 i telefonutgifter. I tillegg har arrangøren bedt om at det blir innsendt dokumentasjon hvis man har hatt ytterligere utgifter, f. eks. til mat eller lignende.

Nemnda finner etter omstendighetene at dette er tilfredsstillende. Også arrangøren kom i en vanskelig situasjon da så mange mennesker måtte tas hånd om på forskjellige flyplasser i regionen. 14 flyplasser i Hellas var stengt på samme tid.

Ut over det som er gjennomgått ovenfor, kan nemnda i dette tilfellet ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon eller prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon eller prisavslag i dette tilfellet, ut over det som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)