

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen til Ancona og hotellstandard.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

318/14P

### Tjenesteyter

Universal Tours Scandinavia

### Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 for forsinkelse på utreisen til Ancona og hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone skulle reise fra Gardermoen til Ancona med S54116 den 22.09.2014. Flyet var oppsatt med avgang kl. 12.00 som ble utsatt til 19.15 og forsinkelsen ble på 7 timer og 30 minutter. Klager mistet en hel kveld i Marche. Forpleiningen på Gardermoen bestod av en voucher på kr 80 per person og senere fikk de en voucher på kr 160 per person.

På Gardermoen var det 1 - 2 timers kø for å få sjekket inn, noe som var svært slitsomt.

Rommet de fikk tildelt på Grand Hotel Michelacci i Marche var svært lite og ukomfortabelt. Klager mener standarden på rommet og den dårlige frokosten som bare bestod av tørr loff, kun hvit ost og skinke som pålegg, ikke samsvarer hva de kunne forvente på et firestjerners hotell. Skitne drikkeglass både på hotellrommet og i restauranten.

Utfluktene ble svært lange noe som førte til at de ikke var tilbake på hotellet før det var kort tid igjen til middag.

Klagen ble først stilet til NaturaMed Pharma AS da dette selskapet hadde invitert sine kunder til å melde seg på tur. NaturaMed Pharma AS benyttet underleverandøren Universal Tours Scandinavia til gjennomføring av turene og saken ble sendt videre til Universal Tours Scandinavia. Når det gjelder forsinkelsen, ber NaturaMed Pharma AS klager ta direkte kontakt med flyselskapet Small Planet.

Klager krever standarderstatning i henhold til Eu-forordning 261/2004 med 400 euro per person for forsinkelsen på 7 timer og 30 minutter.

Klager krever også en passende kompensasjon som for eksempel gratis tabletter for en periode som plaster på såret.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Universal Tours Scandinavia har i det vesentlige anført:**

Universal Tours Scandinavia beklager ovenfor klager at flyet ble forsinket på hjemreisen fra Ancona til Gardermoen den 22.09.2014. Årsaken var tekniske problemer. I brevet til Pakkereisenemnda viser de til at forsinkelsen inntraff på avreisen.

Det fremgår av bekreftelsen fra Small Planet Airlines UAB at flyvningen den 22. september 2014 var 7 timer og 25 minutter forsinket fra Ancona til Oslo og 7 timer og 30 minutter forsinket fra Oslo til Ancona. Årsak uforutsette tekniske problemer.

Universal Tours Scandinavia viser til at uventede problemer kan inntreffe, slik som tekniske problem, force majeure situasjoner, som må løses og det kan ta tid. Alle beslutninger som flyselskapet tok, var for passasjerenes egen sikkerhet.

Universal Tours Scandinavia viser i sine «Generelle betingelser» til at hendelsen passer inn under avsnittet som omhandler force majeure og henviser til punkt 8: Force Majeure: I tilfelle force majeure (klima, trafikkork, streik eller andre eksterne hendelser som står utenfor arrangørens påvirkning eller innflytelse) som hindrer arrangøren i å levere de inkluderte tjenester som er beskrevet i programmet, vil arrangøren så langt det lar seg gjøre, forsøke å gjennomføre disse ved å foreta endringer i tidsplanen. Hvis dette ikke lar seg gjennomføre, vil ikke arrangøren påta seg økonomisk ansvar for refusjoner av de inkluderte tjenestene som ikke lar seg levere grunnet force majeure.

Dessverre kan Universal Tours Scandinavia ikke oppfylle alles forventninger når det gjelder maten. Ansvarer ligger ikke hos Universal Tours Scandinavia, men hos hotellene som skal være de beste i Pesaro. Hotellet var 4- stjerners etter det nasjonale systemet i Italia.

Den første dagen etter innsjekking på hotellet, presenterer guiden alle utfluktene som kan kjøpes. Alle som ønsker å bestille utflukter vet meget vel hva de har kjøpt. Utfluktene er valgfrie og godkjennes når kunden signerer.

Universal Tours Scandinavia forstår at de ikke var fornøyde med de tjenestene som ble tilbudt, men de forventet at klager tok direkte kontakt, helst på plass slik at de raskt kunne ha forsøkt å etterkomme kundens ønskemål. Guidene på plass gjør sitt beste for å ta imot ønskemål og hjelpe kundene.

Universal Tours Scandinavia har beklaget ovenfor kunden, men kan dessverre ikke tilby noen erstatning.

Det vises for øvrig til brev fra Universal Tours Scandinavia.

### **Nemnda bemerker:**

Universal Tours Scandinavia AS er et norsk selskap som er registrert i Brønnøysundregistrene med registreringsnummer 989236644.

Et norsk selskap må følge norsk ufravikelig lov. Det er Lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser som regulerer kundens rettigheter, jfr. pakkereiseloven § 1-2 som omhandler lovens ufravikelighet når pakkereisen hovedsakelig er til personlig bruk for

kunden. Der arrangørens generelle vilkår er i strid med kundens rettigheter etter loven eller de alminnelige vilkår, settes arrangørens vilkår til side.

Klagers brev er undertegnet av 88 personer, inkludert klager og hans kone. Den 9. desember 2014 fikk klager oversendt brev fra nemnda med fullmaktskjema. Klager ble informert om at fullmakten måtte undertegnes av en person per reisefølge. Fullmakten måtte være nemnda i hende innen 9. januar 2015 dersom klager skulle fungere som fullmektig og representere samtlige medlemmer i gruppen. Klager har ikke returnert noen fullmakter innen den gitte fristen og følgelig vil nemnda kun behandle klage fra .... (klager) og .... (hans kone).

Nemnda legger til grunn at utreisen til Italia ble forsinket med 7 timer og 30 minutter. Forsinkelsen er bekreftet av arrangøren. Arrangøren hevder imidlertid at klageren må kontakte flyselskapet i forbindelse med eventuell erstatning. Dette er ikke korrekt. I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8, underpunkt 8.2.e) likestilles arrangøren med flyselskapet der arrangøren bruker egne eller innleide fly til transporten. Arrangøren er videre ansvarlig for at kunden får skriftlig informasjon om sine passasjerrettigheter der det oppstår situasjoner som utløser slike rettigheter.

Klageren kan etter dette holde seg til arrangøren, som eventuelt er henvist til å søke regress hos flyselskapet.

Klageren har krevet erstatning etter Eu-forordning 261/2004 Art. 7 for 2 personer.

Den rett til erstatning en flypassasjer har etter Art.7 i Eu-forordning 261/2004 gjelder ikke dersom flyselskapet/turarrangør kan godtgjøre at forsinkelsen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet» - Art.5 nr.3. Det er flyselskapet som etter dette må godtgjøre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter. Bestemmelsen tolkes strengt.

Pakkereisenemnda har tidligere lagt til grunn at også når det gjelder tekniske feil, er det flyselskapet som må godtgjøre at slike feil er «ekstraordinære omstendigheter» i forordningens forstand. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at tekniske feil oppstår. Også preventive hensyn tilsier at flyselskapet i utgangspunktet må bære ansvaret ved tekniske feil.

At flyselskapet har utført normalt obligatorisk vedlikeholdsprogram og feilen oppstår plutselig eller oppdages plutselig før avgang, betyr ikke uten videre at det foreligger slike ekstraordinære omstendigheter som forordningen krever for å bli fritatt for ansvar.

I det foreliggende tilfelle har flyselskapet Small Planet Airlines opplyst at feilen skyldtes «unexpected technical issues» som førte til en forsinkelse på 7 timer 30 minutter.

Det er ikke fremlagt noen tekniske rapporter om den tekniske feilen, slik som aircraft technical log eller workorder. Saken lar seg derfor ikke verifisere.

Nemnda betrakter etter dette flyselskapets opplysning om at det oppsto en uventet feil kun som en forklaring på at det oppsto en forsinkelse og ikke som en dokumentasjon for at dette var en ekstraordinær omstendighet som bringer bestemmelsen i Art.5 nr.3 til anvendelse. Som nevnt foran er det flyselskapet som skal godtgjøre at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til erstatning etter Eu-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 c) fordi forsinkelsen var på mer enn 3 timer. Erstatningen beløper seg etter artikkel 7 nr. 1 b) til 400 euro pr. person.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter Eu-forordningen et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde. I det foreliggende tilfelle var forsinkelsen på 7 timer og 30 minutter. Klagerne fikk til sammen 240 kroner fordelt på to kuponger. Med det prisnivået som er på norske flyplasser er etter nemndas syn et slikt beløp ikke i samsvar med reglene i rådsforordningen. Passasjerene bør få dekket sannsynliggjorte utgifter opp til kr 400 pr. person.

Det er videre klaget over hotellet, idet klageren mener at de ikke fikk rom på et 4-stjerners hotell, slik de hadde betalt for. Nemnda bemerker at det er lokale turistmyndigheter som vanligvis klassifiserer hotellene. Det finnes ingen internasjonal standard. Av hotellets hjemmesider fremgår det at fire stjerner. Frokost i sydlige land er ofte spartansk i forhold til det man er vant med i Norge.

Når det gjelder kvaliteten for øvrig på arrangementet er det ikke tilstrekkelige opplysninger i klagen til at nemnda kan gi uttrykk for noen mening.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på 400 euro pr. passasjer, til sammen 800 euro, samt at sannsynliggjorte forpleiningsutgifter pr. person opp til kr 400 dekkes. De allerede utbetalt kr 240 går til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Line Vestgård, Kilroy Travel AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*