

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter til forpleining ved kansellert flyvning grunnet dårlig vær.

### Dato

19.06.2017

### Saksnummer

2017-00303

### Tjenesteytere

Norwegian Holidays

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Travellodge London Kings Cross Royal Scott i London fra 26.12.2016 - 30.12.2016. Totalpris kr. 5.329,08.

Ved hjemreisen ble DY1337 kansellert London, Gatwick - Stavanger, Sola kl. 20.30. Klager fikk beskjed om kansellering per sms den 30.12.2016 klokken 18:42.

Flyet ble kansellert uten at det ble oppgitt noen årsak. Klager anfører at de antar det var pga. værforhold.

Klager ble gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen.

Kl. 19:05 den 30.12.2016 fikk klager SMS om at det var vanskelig for reisearrangør å finne ledig hotellrom i London. Norwegian Holidays bekreftet at de ville dekke kostnader hvis klager skaffet overnatting selv. Klager fremskaffet nye flybilletter med KLM via Amsterdam søndag 01.01.2017 og fikk bestilt hotellrom for to netter. På grunn av at dette skjedde i nyttårshelgen var både hotellrom og flybilletter relativt dyre, så klager ringte to ganger til Norwegian Holidays og fikk bekreftet at de ville dekke alle kostnadene til hjemreise, hotell og måltider; frokost, lunsj og middag.

Klager fikk beskjed om at første mulighet til å få plass på fly hjem ville bli på kveldstid mandag 2. januar. Dvs. dag fire etter opprinnelig hjemreise. Klager fikk også beskjed om at siden de hadde bestilt pakkereise med Norwegian Holidays, stod de fritt til å booke hjemreise med andre selskap enn Norwegian hvis de ville gjøre det selv.

Klager krever at Norwegian Holidays dekker utgiftene på totalt GBP 1.792,4.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Norwegian har tilbudt seg å refundere klagers ubrukte flybilletter på kr. 1.034.

Norwegian viser til at flyet ble kansellert grunnet dårlig vær og at de følgelig ikke er ansvarlig for å dekke klagers merutgifter.

Norwegian Holidays har ikke besvart nemndas henvendelse.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegians fly DY1337 ble innstilt. Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjeren 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. Slike ekstraordinære omstendigheter foreligger ikke her.

Når en flyreise innstilles skal flyselskapet/reisearrangøren tilby refusjon eller omruting samt måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyselskapet skal også tilby hotellinnkvartering der det er nødvendig. Nemnda viser til EU forordning 261-2004 artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Klageren kontaktet Norwegian Holidays, som i første omgang bekreftet at nødvendige hotellutgifter etc. ville bli erstattet mot kvittering. Arrangøren har imidlertid i ettertid ikke besvart klagerens henvendelse.

Nemnda legger til grunn at klagerne selv skaffet hotell og har betalt for dette. Det samme gjelder for mat. Klagerne har rett til refusjon av rimelige og nødvendig utgifter til hotell og mat.

Likeledes har de rett å få returreisen til Norge erstattet da Norwegian ikke kunne tilby retur innen rimelig tid. Kanselleringen skjedde i nyttårshelgen, og klagerne ble forsinket med to døgn.

Klagerne har vedlagt regninger for påførte utgifter på til sammen GBP 1.792,41, hvilket utgjør kr. 19.062,28, utregnet med basis i Norges Banks historiske valutakurser pr. 1. januar 2017. Kursen var da 10,6350.

Nemnda legger til grunn at utgiftene ikke er høyere enn det man måtte forvente av hotellutgifter i London i nyttårshelgen samt til returreise London/Stavanger.

Nemnda anbefaler etter dette at klagerne får erstattet sine utgifter med kr. 19.062,28. I tillegg har de krav på 250 euro per person fordi flyvningen ble kansellert.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får erstattet sine utgifter med kr. 19.062,28, samt kr. 250 euro per person, til sammen 500 euro.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)