

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av taxiutgifter og forhåndsbestilt hotellovernatting som ikke kunne benyttes pga. sen ankomst til reisemålet ved streik.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

102/16PF

Tjenesteyter

Ticket

Saken gjelder:

Krav om refusjon av taxiutgifter og forhåndsbestilt hotellovernatting som ikke kunne benyttes pga. sen ankomst til reisemålet ved streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte flyreise Oslo - Frankfurt - Lisboa med fire overnattinger i Lisboa og retur samme vei til Oslo i perioden 20.03.2016 - 24.03.2016.

Da klager ankom Frankfurt søndag kveld den 20.03.16 var flyet videre til Lisboa innstilt pga. streik i Frankrike. Luftrommet til Portugal var stengt. Klager ble innkvartert på hotell i Frankfurt for Lufthansas regning fra søndag kveld til tirsdag morgen den 22.03.16. Klager ankom Lisboa tirsdag formiddag ca. kl. 11.00. Klager fikk kun 1,5 dager i Lisboa istedenfor 3 dager som bestilt.

Klager ønsker å få refusjon for de 2 dagene han ikke fikk benyttet hotellrommet i Lisboa. Klager mener at kvaliteten på reisen ble vesentlig forringet, noe han også burde få erstatning for.

I tillegg ble han belastet med 39 euro i taxiutgifter til hotellet i Frankfurt søndag kveld den 20.03.16. Lufthansa hevdet at det ville komme en buss som gikk til Hotel Ramada. Klager ventet en time uten at bussen kom og tok derfor taxi.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

I forbindelse med at klager ikke fikk benyttet to av overnattingene han bestilte på Hotel Duas Nacoes har Ticket sjekket mulighetene for å få noe i refusjon, men Ticket får dessverre ikke noe igjen fra hotellet.

Ticket har informert klager om følgende:

«Når det gjelder pakkereiseloven så har du rett på full refusjon dersom du ikke benytter deg av reisen pga streiken, men dersom man velger å benytte reisen så får man dessverre ikke noen refusjon.» Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

Nemnda bemerker:

Kansellering/innstilling gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstilling/kansellering skyldtes i dette tilfelle streik i Frankrike, hvilket medførte at luftrommet over Frankrike var stengt. En slik omstendighet ligger utenfor flyselskapets kontroll. Klageren har da ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, men har rett til øvrige ytelser som fremgår av forordningen.

Nemnda bemerker at ved innstilling av en flyvning har passasjerer valget mellom refusjon av utgifter til billetter, eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Arrangøren skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere hotellovernattinger er nødvendige, skal passasjerene tilbys hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet, jfr. forordningen artikkel 5, jfr. artikkel 8 og 9. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapets kontroll. Arrangøren plikter videre å informere passasjerene om deres rettigheter.

Så vidt nemnda kan se har Lufthansa forholdt seg i samsvar med det regelverket som gjelder på området. Klageren fikk dog en utgift på 39 euro til taxi som følge av at den bussen som skulle ha vært oppsatt, ikke kom innen rimelig tid. Klageren anfører at han ventet en time. Etter nemndas syn bør flyselskapet erstatte taxiutgiftene.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert 39 euro etter kursen som gjaldt 20. mars 2016.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.