

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning for utført arbeide ved kansellering.

### Dato

14.11.2018

### Saksnummer

2018-02161

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Terrazamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 21.03.2018 - 28.03.2018. Totalpris kr. 20.300, inkludert reiseforsikring på kr. 420 per person.

Klager skulle ha reist med Norwegians flyvning D85879 fra Bergen til Gran Canaria 21.03.2018. Dette flyet ble kansellert grunnet dårlig vær.

Da klager fikk melding på Bergen Lufthavn om at flyet var kansellert, kontaktet de TUI per telefon. Klager fikk ikke tilbud om å booke om til et annet fly, men ble henvist til forsikringen for å få tilbake innbetalt beløp. Klager reiste ikke til Gran Canaria grunnet kanselleringen.

Klager ikke har fått tilbud om erstatning fra Norwegian, utover taxiregningen.

Klager krever kr. 6.000 fra TUI grunnet utført arbeide da han ikke fikk hjelp fra TUI til å kontakte flyselskapet for å få tilsendt nødvendig dokumentasjon på forsinkelsen som var nødvendig for å få refundert reisens pris fra forsikringsselskapet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

D85879 ble kansellert på grunn av værforholdene i Bergen. Forutgående avgang D85878 fra Las Palmas til Bergen måtte omdirigeres til Stavanger på grunn av snø på Bergen Lufthavn. Da været ikke bedret seg, og kabinbesetningen gikk ut på obligatorisk hviletid ble de nødt til å kansellere flyvningen.

Norwegian har vedlagt kopi av Movement Log, rapport fra Operasjonssentralen, SMS sendt passasjerene, værhistorikk, METAR, dekodet METAR og Flight Stats som bekrefter vær-situasjonen på Bergen Lufthavn denne dagen.

Klager av slo selv tilbudet de fikk fra TUIs medarbeider om å booke om til et annet fly til Gran Canaria da klagers fly ble kansellert.

Fra forsikringsselskapet har klager fått refundert reisens pris, fratrasket reiseforsikringen på kr 420 per person, totalt kr. 19.460.

TUI har utbetalt kr. 628 for dokumenterte utlegg til mat.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS/ Norwegian Air Shuttle ASA.

### **Nemnda bemerker**

Klageren krever en kompensasjon på kr. 6.000 for arbeid han har nedlagt for å få reisens pris refundert fra forsikringsselskapet.

Klageren, som hadde bestilt en reise med TUI til Gran Canaria i tidsrommet 21. mars til 28. mars, kom ikke av gårde. Årsaken til dette var at Norwegians flyvning fra Bergen ble kansellert på grunn av dårlig vær. Kansellering av flyvningen var uheldig, men ingen kan lastes for dårlig vær og konsekvensene av dette.

Det er uenighet mellom partene om klageren ble tilbudt en ny reise eller ikke. Klageren har i ettertid fått tilbakebetalt det han betalte for reisen med fradrag av det han betalte for reiseforsikringen. Han har fått dekket dokumenterte utlegg til taxi og mat.

Nemnda bemerker at det kan se ut til at TUI ikke har tilbudt noen erstatningsreise. Det fremgår ikke av dokumentene om klageren aktivt etterspurte en annen reisemulighet. Uansett er en reisearrangør avhengig av et godt omdømme. Mangelfull service er av de ting som kan føre til at kunden velger en annen operatør i fremtiden. Noen erstatningsrettslig konsekvens får imidlertid manglende oppfølging neppe.

Så vidt nemnda kan se sto klageren i kontakt med TUI via mail, og allerede 21. mars kl. 19.02 skrev en TUI-medarbeider at man ikke hadde fått bekreftelse på kanselleringen fra Norwegian på det tidspunktet, men at bekreftelse ville fremskaffes hvis forsikringsselskapet ikke selv kunne se at var kansellert. 27. mars ba klageren TUI bekrefte overfor forsikringsselskapet at flyvningen var kansellert.

I en udatert mail oversendte deretter en TUI-operatør lenken til stedet i Norwegians system hvor de nærmere enkeltheter om kanselleringen fremgikk. Klageren ble ønsket god påske. I og med at 29. mars var skjærtorsdag hadde klageren etter nemndas syn alle de opplysningene han trengte en uke etter kanselleringen.

Klageren krever en kompensasjon på kr. 6.000 for arbeid han har nedlagt for å få reises pris refundert fra forsikringsselskapet.

Nemnda kan ikke se at et krav om kompensasjon for eget arbeid kan føre frem.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)