

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter pga. forsinkelse/kansellering av reisen pga. dårlig vær.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

104/15P

### Tjenesteyter

Expedito

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av merutgifter pga. forsinkelse/kansellering av reisen pga. dårlig vær.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en weekendtur til Köln med innkvartering på Wündham Hotell i perioden 26.03.15 - 29.03.15.

Flyet fra Værnes ble forsinket og klager rakk ikke flyet til Frankfurt. Det var ikke mulig å komme videre med et annet fly samme kveld pga. kraftig snøfall på Oslo Lufthavn Gardermoen.

Klager overnattet på Radisson Scandinavia i Oslo i håp om å komme videre neste dag. Klager kontaktet Expedia da de åpnet kl. 08.00 neste dag og ba om hjelp til å fortsette reisen, men Expedia kunne ikke hjelpe klager. De informerte om at det eneste han kunne gjøre var å bestille en ny reise da den de allerede hadde kjøpt var kansellert. Dette gjaldt også returreisen den 29.03.15.

Klager ringte selv hotellet i Köln og informerte om kanselleringen.

Ettersom det fortsatt var forsinkelser og kanselleringer på Gardermoen den 27. mars valgte klager å avbryte reisen. De var så heldige å få billett tilbake til Trondheim slik at de kom hjem sent fredag kveld.

Klager krever å få refundert den opprinnelige billetten, samt merutgifter til hotellovernatting i Oslo, flybuss tur/retur Oslo, flybillett Oslo - Trondheim 27.03.15 og parkering på Værnes.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Expedia.no har i det vesentlige anført:

Expedia.no viser til at det kraftige snøfallet og vinden på Oslo Lufthavn Gardermoen var forhold utenfor deres kontroll. Expedia.no kan derfor ikke etterkomme klagers ønske om refusjon av tilleggsutgiftene på totalt kr 6.243, imidlertid har de refundert pakkereisens pris på kr 11.638.

Expedia.no råder klager til å kontakte sitt forsikringsselskap for å få dekket merutgiftene i forbindelse med reisen.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.

### **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 ekstraordinære værforhold som lå 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 valgt 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 klageren fått refundert kr 11.638, som prisen på pakkereisen, men ut over dette har Expedia så vidt nemnda kan se ikke informert klageren om hans rettigheter. Tvert i mot virker det som om arrangøren er av den oppfatning at det er den reisendes ansvar å ordne opp hvis reisen byr på uforutsette utfordringer.

Klageren har etter dette krav på å få erstattet de utgiftene som står i sammenheng med kanselleringen, nemlig hotellovernatting, transport og nye flybilletter Oslo/Værnes. Under noen tvil finner nemnda at også parkeringsutgiftene bør dekkes, til sammen kr 6.243.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr 6.243.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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.*