

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og måltider grunnet forsinkelse.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02443

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering Hotel Rixos Sharm el Sheikh, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 14.05.2023 - 21.05.2023. Totalpris 30 680 kroner.

Hjemreisen ble forsinket med mer enn 4 timer fra Sharm el Sheikh.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 21.05.2023 klokken 12:00

Faktisk avgangstid: 21.05.2023 klokken 17:38

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 21.05.2023 klokken 17:45

Faktisk ankomsttid: 21.05.2023 klokken 23:11

Stedet der forsinkelsen oppsto

Sharm El Sheikh

Årsaken til at forsinkelsen oppsto:

Deler av forsinkelsen (3 timer) ble varslet per telefon på rommet den 20.05.2023 ca. kl. 21.00, uten at det ble oppgitt noen grunn. Det ble kun opplyst at klager ville bli hentet med transfer 3 timer etter opprinnelig oppgitt hentetid. Ved ankomst flyplassen i Sharm el Sheikh var det ingen representanter fra Amisol som kunne forklare årsaken til forsinkelsen eller hvorfor avreisen ble ytterligere forsinket. I og med at avreisen ble mer enn 4 timer forsinket mener klager at de skulle fått utdelt mat og drikke, noe de ikke fikk.

Klager fikk ingen forklaring på årsaken til forsinkelsen, men antar at en del av den var grunnet planlagte endringer som flyselskapet var kjent med på forhånd siden de kvelden før tilbakereisen mottok varsel om at de ville bli hentet på hotellet i underkant av tre

timer etter avtalt hentetid. Klager fikk ingen ytterligere oppfølging fra Amisol sin lokale representant.

Klagers krav: Kompensasjon på totalt 1 200 euro jf. EU-forordning 261/2004 og 40 euro for måltider.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Amisol Travel har anført at Fly Egypt FEG3015 ble forsinket grunnet streik i Frankrike hvor flyet kom fra.

Når det gjelder forsinkelsen, var den opprinnelige hjemreisen med Fly Egypt FEG3015 fra Sharm el Sheikh direkte til Oslo Gardermoen den 21.05.2023 kl. 13:00 og hadde opprinnelig ankomst Oslo Gardermoen kl. 17:45. Aktuell avgang fra Sharm el Sheikh ble kl. 17:37 med ankomst Oslo kl. 22:03.

Amisol Travel har tilbudt å dekke klagers utgifter til mat og drikke mot at klager sender kvitteringer.

Ettersom reisen gjelder retur fra land utenfor EU og med et egyptisk flyselskap, gjelder ikke EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerk

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering Hotel Rixos Sharm el Sheikh, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 14.05.2023 - 21.05.2023. Totalpris 30 680 kroner.

Hjemreisen ble forsinket med mer enn 4 timer fra Sharm el Sheikh.

Klagers krav: Kompensasjon på totalt 1 200 euro jf. EU-forordning 261/2004 og 40 euro for måltider.

Ettersom reisen gjelder retur fra land utenfor EU og med et egyptisk flyselskap, gjelder ikke EU-forordning 261/2004. Det er sånn sett ikke grunnlag for standardkompensasjon. Amisol Travel har tilbudt å dekke klagers utgifter til mat og drikke mot at klager sender kvitteringer. Nemnda anbefaler at klager får utbetalt 40 euro mot at de fremlegger kvitteringer for sine utgifter til mat og drikke i løpet av forsinkelsen. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)