

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon pga. forsinkelse og uforsvarlig kjøring på utflukt.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

339/15PF

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon pga. forsinkelse og uforsvarlig kjøring på utflukt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for to med innkvartering i et dobbeltrom på Clubhotel Riu Fuana i Santa Maria, Kapp Verde i perioden 09.12.15 - 17.12.15.

Klager stiller krav om kompensasjon for forsinkelsene og den uforsvarlige kjøreturen på utflukten.

De kom hjem helt utslitt etter å ha stått på flyplassen de 2 timene flyet ble forsinket ved hjemreisen og de fikk ingen informasjon. Det var ikke en gang toalettpapir på flyplassen.

Dessuten ble det 90 minutters opphold på Las Palmas Palmas ved hjemreisen pga. teknisk feil.

Maten på flyet var utgått på dato. Klager fikk umiddelbart byttet maten, men det burde uansett ikke skjedd.

Utflukt med uholdbar sikkerhet ved transport.

Klager mener hun er berettiget et høyere prisavslag enn gavekortet Star Tour har tilbudt.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Total forsinkelse utreise: 2 timer og 55 minutter.

Total forsinkelse hjemreise: 1 time og 48 minutter.

Star Tour har avvist krav om kompensasjon for flyforsinkelsene da disse ikke berettiger til erstatning etter EU 261/2004 eller Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Forsinkelsen på utreisen skyldtes obligatorisk hviletid for mannskapet. Dette er lovpålagt og ingen ting man kan gjøre noe med. Men Star Tour forstår at det er kjedelig å ikke komme i gang med ferien.

Forsinkelsen på vei hjem skyldtes et teknisk problem som måtte repareres før avreise.

I henhold til flyplassen på Kapp Verde, så var det da dessverre mange mennesker som skulle ut å reise den dagen. Dessverre får ikke reiselederne bli med inn i internasjonal sone på flyplassen, og derfor må man forholde seg til den informasjonen som vises på skjermene. Star Tour beklager mangelfull informasjon.

Star Tour beklager også at klager ikke fikk sitte i løpet av ventetiden på flyplassen.

Klager fikk byttet flymaten som var utgått på dato med én gang.

Når det gjelder klagers misnøye med sikkerheten i forbindelse med utflukten, er denne rapportert videre slik at de kan øke sikkerheten og kvaliteten på turen i fremtiden.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr 750.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

Ingen av flyforsinkelsene var av en slik varighet at de utløser rett til kompensasjon etter EU-forordningen, men arrangøren har like fullt et omsorgsansvar for passasjerene, som skal tilbys forfriskninger som står i forhold til ventetiden. Arrangøren har også ansvar for å informere sine gjester på en slik måte at de ikke står i fare for å miste flyavgangen.

Når det gjelder uforsvarlig gjennomføring av en utflukt burde dette ha blitt tatt opp på stedet med de ansvarlige.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren bør gis et prisavslag, men har merket seg at arrangøren har tilbudt et gavekort på kr 750. Etter nemndas syn bør dette beløpet gis i kontanter.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over de kr 750 som er omtalt ovenfor.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.