

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har på møtet i dag behandlet sak 146/11 som gjelder samme forsinkelse. Nemnda traff i den saken slikt vedtak: Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500 per person. Sak 146/11 vedlegges. Nemnda er av den oppfatning at sak 156/11 må løses tilsvarende.

Nemnda har tatt i betraktning klagers anførsler om dårlig service fra Star Tours side, samt Star Tours kommentar til dette. Nemnda har forståelse for klagerens frustrasjoner over situasjonen og at det opplevdes som svært slitsomt. Det fremgår imidlertid av saken at 400 passasjerer var berørt, slik at det var vanskelig å nå frem til alle på en tilfredsstillende måte. Nemnda er etter en samlet vurdering at Star Tours håndtering av situasjonen ikke gir grunnlag for ytterligere kompensasjon.

## Dato

05.01.2012

## Saksnummer

156/11

## Tjenesteyter

Star Tour AS

## Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: kr 51.860**

## Saken gjelder:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har på møtet i dag behandlet sak 146/11 som gjelder samme forsinkelse. Nemnda traff i den saken slikt vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500 per person.

Sak 146/11 vedlegges (Se PRKN-2011-146)

Nemnda er av den oppfatning at sak 156/11 må løses tilsvarende.

Nemnda har tatt i betraktning klagers anførsler om dårlig service fra Star Tours side, samt Star Tours kommentar til dette. Nemnda har forståelse for klagerens frustrasjoner over situasjonen og at det opplevdes som svært slitsomt.

Det fremgår imidlertid av saken at 400 passasjerer var berørt, slik at det var vanskelig å nå frem til alle på en tilfredsstillende måte.

Nemnda er etter en samlet vurdering at Star Tours håndtering av situasjonen ikke gir grunnlag for ytterligere kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500 per person.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS Se (PRKN-2011-146)

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*