

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av taxiutgifter til og fra hotellet i løpet av forsinkelsen.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2018-00220

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom på Triton Empire, Hurghada, Egypt i perioden 01.07.2017 - 15.07.2017. Totalpris kr. 25.285.

På reisen fra København til Hurghada med Air Cairo ble SM774 forsinket. Klager har fått dekket hotell og fikk voucher for bespisning, men måtte selv betale for taxi til og fra hotellet i København.

### AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 01.07.2017 klokken 18:30.

Faktisk avgangstid: 02.07.2017 klokken 21:30.

### ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 01.07.2017 klokken 23:25.

Faktisk ankomsttid: 03.07.2017 klokken 03:30.

Årsaken til forsinkelsen var tekniske problemer. Air Cairo måtte fremskaffe et nytt fly. Klager anfører at det var veldig mye frem og tilbake. Ca. kl. 23:00/23:30 den 01.07.17 ble det bestemt at klager skulle innkvarteres på hotell og at de skulle fly neste dag. Klager fikk beskjed om å være på flyplassen igjen til kl. 06:00 neste morgen.

Klager fikk informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Klager anfører at de ikke var tilfredse med Triton Empire, Hurghada, grunnet hygienen i hotellets spisesal og at hennes døtre ble fotografert, samt mangelfull service blant hotellets personale.

Klager krever 1950 EUR (650 Euro x 3 personer) og 334,99 DKK for taxi til og fra hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Amisol anfører at Air Cairo ble forsinket fra København til Hurghada og mener at passasjerene har krav på 600 EUR per person i medhold av EU-forordning EF 261/2004 art. 7 bokstav c, ikke 650 EUR slik klager krever.

Amisol Travel ble ikke informert om at klager ikke var tilfreds med innkvarteringen i løpet av ferien. I Hurghada hadde de flere reiseledere som kunne hjulpet til med eventuelt å finne et annet bosted.

Klager krever å få dekket taxiregninger i København i forbindelse med forsinkelsen til Hurghada. Amisol mener at kompensasjon på 600 EUR per person, totalt 1800 EUR vil dekke disse utgiftene.

Klager har mottatt kr. 1.806 i prisavslag som følge av forsinkelsen. Dette beløpet mener Amisol skal gå til fradrag i kompensasjonen som passasjerene får utbetalt i henhold til EU-reglene. Amisol har videre tilbudt klager en rabatt på kr. 500 per person hvis tre personer reiser sammen innen 31.12.2018. Rabatten gjelder ikke i skolens ferier og på allerede nedsatte priser.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

Klageren har inngått avtale om reise til Egypt for tre personer med arrangøren Amisol Travel AS. Det fremgår av klagen at klageren hadde store utfordringer både på ned- og opptur samt på reisemålet. Nemnda vil presisere at det er arrangøren som er klagerens avtalepart, og som er rette vedkommende for klager. Det fremgår av korrespondansen at arrangøren har overlatt til klageren å kontakte flyoperatørene.

Det fremgår videre at klagerens reisedokumenter ikke inneholdt noe nødnummer til operatørens kontor i København. Arrangøren har erkjent at klagebehandlingen har vært sendrektig.

Klageren opplyser etter at vedtaket ble utsendt at hun ikke har fått kompensasjon for forsinkelsen. Slik saken nå ligger an bør kompensasjonen på 600 euro pr. passasjer, totalt 1 800 euro, dekkes av arrangøren som deretter bør søke regress hos flyselskapet. Beløpet er i samsvar med EU-forordning 261/2004. Det legges til grunn at SAS har utbetalt kompensasjon for forsinkelsen på hjemreisen.

Reisearrangøren/flyselskapet har etter EU-forordningen i tillegg et omsorgsansvar for passasjerene. Rett til forpleining etc. fremgår av forordningens artikkel 9. Det innebærer

at passasjerene skal tilbys måltider, forfriskninger og hotellinnkvartering samt dekning av to telefonsamtaler etc., avpasset etter forsinkelsens lengde.

I det foreliggende tilfelle er taxi-utgifter ikke dekket fordi arrangøren er av den oppfatning at dette skal dekkes av kompensasjonen for flyforsinkelsen. Det medfører ikke riktighet. Klageren har krav på å få dekket utgiftene som påløp i forbindelse med forsinkelsen.

Anvendelse av EU-forordningen skal ikke berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Prisavslaget på kr. 1.806 kan imidlertid etter EU-forordningen artikkel 12 nr. 1 trekkes fra erstatning gitt i henhold til forordningen.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at klageren hadde store utfordringer også med hotellet, både med lav standard på matserveringen og med et slitt hotell med liten bassengkapasitet. I tillegg ble de utsatt for ubehagelige opplevelser/oppmerksomhet i forbindelse med bruk av bassenget. I utgangspunktet ligger derfor saken slik an at et prisavslag kunne ha vært vurdert.

Problemet i saken er imidlertid at forholdene ikke ble tatt opp på stedet. Det fremgår at det var oppslag på hotellet hvor treffetider for de lokale guidene fremgikk. Etter nemndas syn burde klageren ha kontaktet disse, eventuelt hotellresepsjonen slik at arrangøren eller hotellet ble gitt en mulighet til rette på forholdene, eventuelt ved å flytte klageren og døtrene til et annet hotell.

Slik nemnda ser saken bør prisavslaget på kr. 1.806 som er utbetalt fra arrangøren ses på som en kompensasjon for slett kundebehandling, jfr. beskrivelsen ovenfor.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren dekker de utgiftene som påløp til taxi, nemlig DKK 335, samt 1.800 euro, fratrullet kr. 1.806 som allerede er utbetalt.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)