

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Titanic Beach Spa and Aqua Park, 8. - 15. januar 2010. Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse, støy, mangelfull informasjon m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

42/11

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss AS

### Klager: X

### Turarrangør: Solfaktor Pluss AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 8.047

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Titanic Beach Spa and Aqua Park, 8. - 15. januar 2010. Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse, støy, mangelfull informasjon m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Flyavgangen ble forsinket som følge av at styrmannen hadde forsovet seg.

Klagerne ankom reisemålet 3 timer og fem minutter forsinket. Det var ikke anledning til å kjøpe mat på flyet til tross for at Solfaktor hadde opplyst om dette.

Informasjonen om informasjonsmøtet var falt ned og var blitt liggende under kommoden på klagerne rom. Klagerne gikk således glipp av informasjonsmøtet og utflukter.

Det ble flere netter arbeidet utenfor hotellet rett nedenfor klagerne hotellrom.

Dette ga klagerne søvnløse netter.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerne brev.

### Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Når det gjelder flyreisen og at andrepiloten hadde forsovet seg, er dette en sak som vedrører transportarrangør, som i dette tilfellet var Primera Air på vegne av Amisol.

Forsinkelsen ble på to timer. Selv om Amisol skjønner at dette er kjedelig, gir det ingen rett til kompensasjon.

Solfaktor Pluss er ikke sikre på hvor klagerne har fått informasjonen om velkomstmøtet fra, eller guidens navn, da Solfaktor Pluss ikke har representanter eller samarbeider med lokale guider på sine destinasjoner.

Solfaktor Pluss vil utbetale en kompensasjon på 300 kroner for feilinformasjon vedrørende måltidene på flyturen.

#### **Nemnda bemerker:**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Suregeon-Condor av 19. november 2009.

Forsinkelsen var i dette tilfellet på to timer. En forsinkelse av denne lengde gir ikke rett til erstatning etter EU forordningen. Forsinkelsen anses heller ikke som en mangel ved pakkereisen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2. f) V.

I henhold til denne bestemmelsen regnes forsinkelse under transporten ikke som en mangel med mindre oppholdt på reisemålet avkortes med mer enn 8 timer for reisen av en ukes varighet.

Solfaktor Pluss har ingen reiseledertjeneste på reisemålet. Informasjonsmøtet og utfluktene klager viser til var således ikke en del av pakkereisen.

Det er uklart hva støyen utenfor hotellet skyldtes. Det synes ikke som om dette var i regi av hotellet.

Nemnda kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se at støyen gir grunnlag for prisavslag.

Solfaktor pluss har tilbudt en kompensasjon på 300 kr for feilinformasjon vedrørende måltider på flyturen. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*