

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 4. - 11. desember 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende informasjon om ny avgangstid.

### Dato

..

### Saksnummer

40/11

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: 6.103

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 4. - 11. desember 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende informasjon om ny avgangstid.

### Klager har i det vesentlige anført:

Etter at passasjerene var gått om bord i flyet, ble avgangen utsatt pga av flygelederstreiken i Spania. Før passasjerene forlot flyet, ble det opplyst at ingen visste når flyet ville dra, men alle ville få beskjed via sms.

Da klager kom ut i avgangshallen ble denne beskjeden gjentatt.

Klager, som bor kun 15 minutter fra flyplassen, valgte å reise hjem for å vente på ny avgang.

Klager mottok ingen sms, og flyet reiste uten klager.

Klager krever refundert reisens pris.

Star Tour har avslått kravet, men har sagt seg villig til å kompensere klager med 2.000 kroner, alternativt med et reisegavekort på 3.000 kroner

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Pga flygelederstreik i Spania ble flyet tatt tilbake til terminalen, og en flyforsinkelse måtte påregnes. Star Tour har forelagt saken for Norwegian, som har innhentet informasjon fra

kapteinen på den aktuelle flygningen. Kapteinen aviser at det er gitt beskjed om at kundene vil bli varslet per sms, men oppfordret de til å holde seg oppdatert på tavlen ved gaten.

Det var ingen andre kunder som ikke rakk flyet. Star Tour mener at de i utgangspunktet ikke er ansvarlig for noe av tapet som kunden har hatt.

Star Tour valgte imidlertid i dette spesielle tilfellet å tilby kunden en kompensasjon på kr 2.000 alternativt et gavekort k på kr 3.000. Star Tour gjorde oppmerksom på at tilbudet falt bort dersom klager ikke aksepterte dette som en minnelig løsning.

Klager aksepterte ikke tilbudet, og tilbudet er dermed bortfalt.

### **Nemnda bemerker:**

Det står påstand mot påstand om det ble gitt beskjed om at melding om ny avgangstid ville bli gitt per sms eller ikke. Dersom slik informasjon var gitt, måtte klager kunne forholde seg til dette.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mer sannsynlig at slik beskjed ikke er gitt enn at den er gitt. Ved vurderingen legger nemnda vekt på kapteinens uttalelse om at slik informasjon ikke var gitt. Nemnda legger videre vekt på opplysningen om at alle andre passasjer kom med flygningen. Nemnda kan ikke se bort fra at det er oppstått en misforståelse på dette punkt, men kan ikke se at Star Tour eller flyselskapet kan lastes for dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager refunderes reisens pris.

I svar til klager i e-post av 17. desember 2010 opplyser Star Tour at de ikke kan tilbakebetale hele reisen, men at de ønsker å kompensere klager med kr 2.000, alternativt med et gavekort på kr 3.000. Star Tour tar intet forbehold om at utbetalingen faller bort dersom klager ikke aksepterer dette som en endelig løsning. Nemnda er av den oppfatning at Star Tour har bundet seg til en minimumskompensasjon på 2.000 kroner, alternativt et gavekort på 3.000 kroner, og at de i ettertid ikke kan omgjøre dette til et tilbud betinget av at klage ikke sendes til nemnda.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis valget mellom en kompensasjon på 2.000 kroner eller et reisegavekort på 3.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*