

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da klagers sønn ikke fikk mat på flyet hjem og ble dårlig behandlet av besetningen om bord.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

128/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris da klagers sønn ikke fikk mat på flyet hjem og ble dårlig behandlet av besetningen om bord.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer med uspesifisert innkvartering, kategori 2 på Gran Canaria i perioden 04.04.2016 - 11.04.2016.

Klager hadde bestilt og betalt for mat på flyet. Klager bestemte seg for å forlenge ferien, mens klagers sønn reiste hjem alene. På flyet fikk han ikke det måltidet han hadde forhåndsbestilt. Klagers mor skriver at han ble utsatt for diskriminering av besetningen, noe som ble lagt merke til av hele flyet.

Da han insisterte på at mat var bestilt og betalt, ble han oversett. Hele flyet var vitne til på hvordan kabinsjefen oppførte seg og hvilken behandling gutten fikk.

Han var uten mat fra Gran Canaria til Oslo i ca. 6 timer, bortsett fra at en eldre mann gav han litt av sin mat. Den eldre mannen var vitne til hendelsen og forskrekket over måten de behandlet klagers sønn. Dette var meget nedverdiggende og trist for klagers sønn.

Klager krever et prisavslag på kr 6.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager har reagert på og ønsker kompensasjon for opplevelsen av dårlig behandling av kabinsjefen på flyet og at han ikke fikk noen servering om bord.

Star Tour beklager opplevelsene på flyet. Star Tour har kontaktet den som var ansvarlig for besetningen i TUIfly Nordic, og saken er tatt opp videre i flyselskapet. Imidlertid er det ikke samsvar mellom besetningens og klagers opplevelser.

Star Tour har refundert kr 458 for måltidet på flyet.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

Klageren har i følge billetten betalt to ganger kr 229 for mat for seg og sin sønn. Nemnda kjenner ikke satsene for flymat, men legger i mangel av andre opplysninger til grunn at dette er betaling for mat begge veier. Klagerens sønn har da ikke fått den maten det ble betalt for.

Klageren hevder at sønnen ble diskriminert og dårlig behandlet. Arrangøren har sendt melding om dette videre til flyselskapet. Nemnda har ikke opplysninger om hvorfor han skulle ha blitt diskriminert og heller ikke om hans alder, ut over at han ville kjøpe snus om bord på flyet, og da må han i så fall være over 18 år.

Klageren har vist til at det var vitner til behandlingen, men har ikke fremlagt noen vitneforklaringer eller oppgitt navn på noen som kan bekrefte klagerens utsagn. I saken står da påstand mot påstand. Arrangøren har utbetalt kr 480, som skal utgjøre betaling for maten.

Nemnda kan, slik saken bevismessig ligger an, ikke se at klageren har sannsynliggjort sine påstander.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.