

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon da hjemreisen ble endret og at klager fikk et annet hotell enn bestilt.

### Dato

16.11.2016

### Saksnummer

130/16P

### Tjenesteyter

AmiSol Travel AS

### Saken gjelder:

Krav om standardkompensasjon da hjemreisen ble endret og at klager fikk et annet hotell enn bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Triton Empire i Hurghada, Egypt, i perioden 17.04.16 - 01.05.16.

Klager viser til at kanselleringer pga. for få tilmeldte, ifølge pakkereiseloven, må gjøres senest 30 dager før avreise, og reiseselskapet er forpliktet til å opplyse om klagers rettigheter. Det står også at «hindringer utenfor arrangørens kontroll» gir rett til et forholdsmessig prisavslag.

I dette tilfellet valgte AmiSol å kansellere flyet og flytte klager til et annet fly med avgang 26 timer tidligere. Dette ble gjort på kort varsel og med minimalt med informasjon, og klager mener derfor at erstatningsbeløpet bør være betydelig høyere enn om dette hadde vært utenfor deres kontroll. Dersom klager hadde reist med et europeisk flyselskap, så forstår klager det slik at de hadde hatt rett på 600 euro per person i kompensasjon.

Klager valgte å kjøpe en pakkereise fordi dette skulle gi bedre rettigheter og fordi flyet skulle gå direkte. Klager mener derfor at erstatningsbeløpet bør være tilnærmet standard kompensasjonen ved kansellering/forsinkelse.

Klager ble, i e-post mottatt 13. april, tilbudt hjemreise over 24 timer tidligere, den 30.04.16 kl. 10.30 - 19.45 via København, med bytte av flyselskap og ny innsjekking. Opprinnelig flytid var 01.05.16 kl. 12.00 - 17.30, direkte fra Hurghada til Oslo.

Som kompensasjon ble klager tilbudt en dagsandel av reisens pris. Klager fikk ingen informasjon om rettigheter, mulighet til avbestilling eller detaljer om erstatningsbeløp. Klager mener AmiSol prøvde å håndtere dette som en endring i flytider, ikke en kansellering. Alle forsøk på å få vurdert erstatningsbeløpet ble avvist.

Da klager kom frem til hotellet ca. kl. 01.00 på natten, var hotellet stengt. Dette var klager ikke blitt informert om på forhånd. Klager ble flyttet til et annet hotell tilhørende samme kjede, men mange av tilbudene og aktivitetene var ikke tilgjengelige. Det førte også til en del problemer i forhold til forhåndsbestilt transport, og informasjon om utflukter som ble forsøkt sendt til klager på hotellet, men som aldri kom frem.

Klager er erfarne reisende, selv om dette ikke gjelder pakkereiser, så de valgte å gjøre det beste ut av situasjonen og løse ting selv, med litt hjelp fra resepsjonen.

Når det gjelder hotellene har både Empire Hotel og Empire Beach 3 stjerner, men i stedet for europeiske restauranter og spaavdeling hadde hotellet barneklubb og bassengtrening til dundrende techno-musikk. Klager har ingen tapte anrop, sms eller e-post fra AmiSol angående dette.

Klager synes det er merkelig at AmiSol henviser til hva de har gjort for andre kunder, siden klagers første e-post om saken ble sendt 13. april, bare timer etter at de ble informert om kanselleringen. Klager fikk ikke svar på denne e-posten og sendte en ny e-post 16. april, hvor de ba om en snarlig vurdering av sine rettigheter. Første svar fra AmiSol ble mottatt 18. april, dagen etter avreisen til Hurghada.

Klager ønsker en avklaring på om et reiseselskap pga. dårlig belegg kan gjøre så store endringer på en ferietur kun 4 dager før avreise, gi minimalt med informasjon og slippe unna med noen få hundrelapper i kompensasjon.

Klager krever standardkompensasjon som ved kansellering/forsinkelse.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **AmiSol har i det vesentlige anført:**

Beklageligvis falt interessen for AmiSols reiser til Hurghada slik at de ikke så det forsvarlig å fortsette med reiser fra Norge. Derfor innstilte AmiSol sine fly fra Oslo. Derimot fortsatte de å fly fra København hvor avgangene var på lørdag. Fra Gardermoen var flyet satt opp på søndag.

Fra København til Gardermoen fikk AmiSols gjester billetter med Norwegian. Dette gjaldt hjemreisen, utreisen gikk som oppsatt.

Dessverre ble klager ikke gjort skriftlig oppmerksom på at det var fullt mulig å kansellere reisen. De som kontaktet AmiSol med ønske om å kansellere, fikk kansellere reisen med full refusjon.

AmiSol ble gjort oppmerksom på at deres gjester ikke fikk hotell Triton Empire rett før avreise, fredag 15.4.16. Klager ble da forsøkt ringt opp, men de fikk ikke svar. AmiSols gjester fikk rom på Empire Beach som er av høyere standard enn Triton Empire. Det er ca. 200 m. mellom disse hotellene, Empire Beach ligger på stranden.

Klager nevner aktiviteter og tilbud som ikke var tilgjengelige, samt at informasjon om utflukter ikke kom frem. Disse problemene ble ikke tatt opp med AmiSols reiseledere på stedet. Det var ikke forhåndsbestilt utflukter gjennom AmiSol.

Det vises for øvrig til brev fra AmiSol.

## **Nemnda bemerker:**

Innledningsvis bemerker nemnda at klageren ikke fikk opplyst at hun fritt kunne ha kansellert reisen.

Klageren har krevd erstatning etter EU-forordning 261/2004 Art. 7. EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Slik nemnda forstår saken gikk reisen fra Norge til Egypt som oppsatt. Deretter ble reisene fra Norge tur/retur Egypt kansellert fordi det var for liten interesse for å reise til Egypt. Reisene fortsatte imidlertid til og fra København. Klageren reiste ut som planlagt, men returen fra Egypt ble for klagerens vedkommende en dag tidligere enn opprinnelig bestilt, fordi flyet til København returnerte på lørdag, og ikke på søndag. Arrangøren har tilbakebetalt en dagsandel.

Rent teknisk ble den flyavgangen klagerne opprinnelig hadde billetter til innstilt.

Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Det fremkommer her at forordningen ikke får anvendelse ved reiser fra en lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området dersom flyselskapet ikke er hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klagen gjelder en innstilt flyvning fra lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området, som medførte en forkortelse av ferien med mer enn 24 timer. Flyselskapet, Air Cairo, er ikke hjemmehørende i EU/EØS-området. Klager kan følgelig ikke få medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Imidlertid utgjør en forkortelse av ferien på mer enn 24 timer et avvik fra det avtalte.

Mangler ved reisen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dette gjelder uavhengig av årsaken til endringen. Nemnda har i tråd med tidligere praksis anvendt reglene i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.f) V analogisk for hjemreise. En forkortelse av ferien med mer enn 24 timer er så lang at den er å regne som en mangel.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget for denne mangelen settes til en dagsandel, som avrundet utgjør kr 700 for to personer.

Klageren ble videre plassert på et annet hotell enn det som opprinnelig var bestilt, uten å ha fått beskjed om det på forhånd. Nemnda legger til grunn at selv om hotellet i utgangspunktet hadde samme klassifisering, var tilbudet annerledes og mindre tilpasset klagerens ønsker enn det hotellet som opprinnelig var bestilt.

Nemnda anbefaler at mangelfull informasjon før reisen tok til og levering av et helt endret produkt enn det som ble bestilt bør føre til et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 2.000. I tillegg kommer kr 700 for forkortet ferie. Til fradrag kommer det som eventuelt er utbetalt som dagsandel.

## **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 2.700, som inkluderer en dagsandel på kr 700 for to personer.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, 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.*