

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet transfer med båt dagen før hjemreisen.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00628

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på hotell Jardin del Conde på øya La Gomera i perioden 18.12.2022. - 25.12.2022. Totalpris 16 658 kroner.

I forbindelse med hjemreisen måtte klager forlate øya La Gomera og reise til Tenerife den 24. desember, dagen før hjemreisen fra Tenerife. Klager fikk da ikke deltatt på planlagt julefeiring med venner på La Gomera den 24. desember 2022.

Klager mener at Apollo burde ha vært klar over den årlige ruteendringen i forbindelse med julefeiring, og informert klager om dette i god tid før avreisen til Tenerife og La Gomera. Klager skriver at de ble først ble oppmerksomme på endringen da de selv hentet fergebilletten i havna på Tenerife den 18.12.2022, slik SMS-dialogen beskriver.

Hotellet har informert klager om at det aldri går ferge tidlig på morgenen på julaften. Klager anser ikke at en årviss endring av fergetider i forbindelse med julefeiring kommer inn under det Apollo skriver som «Uforutsette hendelser utenfor Apollos kontroll, som vær og vind, flyforsinkelser e.l. kan medføre endringer og overnatting på Tenerife».

Klager har anført at de ikke aksepterte Apollos løsning som medførte at oppholdet på La Gomera ble forkortet med en dag, de fikk en ekstra reisedag og at planene for julaften kunne ikke gjennomføres.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris på 16 658 kroner da klager ikke ville ha reist til La Gomera dersom de før avreise fra Norge, hadde blitt informert om at de måtte forlate La Gomera den 24. desember og overnatte på Tenerife den siste natten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer 7 dager, med avreise fra Oslo til Tenerife den 18. desember 2022 k. 07:30 og hjemreise fra Tenerife den 25. desember 2022 kl. 13:20 lokal tid. Og innkvartering på hotell Jardin del Conde på øya La Gomera. Totalpris for reisen er 16 658 kroner.

Apollos transport på reisemålene organiseres av deres lokale samarbeidspartnere. Ifølge Apollos personale på reisemålet fikk de informasjon om ferge endringen 3 dager før klagers avreise. Klager ble ved ankomst informert muntlig om at de måtte reise fra La Gomera den 24. desember. Deretter fikk de skriftlig informasjon om dette, og om innkvartering på Tenerife fra 24. - 25. desember.

Skrivet klager mottok på hotellet ved ankomst utleveres automatisk av hotellene da Apollo ikke har personale på øya, og Apollo beklager at utlevering av denne informasjonen ikke ble stoppet ved klagers ankomst.

Apollo har lagt ved informasjon om deres transport tur/retur La Gomera og viser til at det fremgår at endringer og overnatting på Tenerife kan forekomme. Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag selv om klager måtte forlate La Gomera den 24. desember og overnatte på Tenerife før flyavgang den 25. desember kl. 13:20.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på hotell Jardin del Conde på øya La Gomera i perioden 18.12.2022. - 25.12.2022. Totalpris 16 658 kroner.

Grunnet endringer i fergetider fra øya La Gomera fikk klager informasjon om at han måtte reise til Tenerife allerede den 24.12.2022 for å rekke sitt fly som hadde avreise den 25.12.2022 fra Tenerife til Oslo.

På Apollos informasjon om transport mellom La Gomera og Tenerife står det at «uforutsette hendelser» utenfor Apollos kontroll kan medføre en overnatting på Tenerife. Avvikende fergetider på helligdager som julaften og første juledag mener nemnda at er helt normalt. Dette forholdet er innenfor Apollos kontroll, og noe de skulle ha undersøkt på forhånd. På billetten fra Apollo står det at klager skal sjekke ut fra Jardin del Conde den 25. desember, noe som tydeliggjør at klager skal sove på dette hotellet alle netter og kun ha én reisedag med ferge og fly på samme dato den 25.12. Når klager måtte sjekke ut den 24.12 som innebærer at klager får to reisedager, er dette et avvik fra avtalen og utgjør en mangel.

Av den grunn mener nemnda at det foreligger grunnlag for prisavslag som settes skjønnsmessig til 3 000 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)