

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinket bagasje, reiselederservice, transfer, helpensjon, støy på hotellet og sen informasjon om hjemreisen ved streik i SAS.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-02709

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong eller terrasse og havutsikt med helpensjon inkludert måltidsdrikke på Hotel Chrithonis Paradise, Leros, Hellas i perioden 01.07.2022 - 08.07.2022. Totalpris 21 169 kroner.

Klager skriver at de hadde oppgradert seg til SAS pluss for å få det lille ekstra, men maten de fikk servert på flyet minnet om oppkast.

Ved ankomst Kos var bagasjen forsinket. Klager fikk ingen hjelp av reiselederne. De stod på den andre siden og tok først kontakt etter at klager hadde ropt at det var flere som trengte hjelp da de ikke hadde mottatt bagasjen.

Fra flyplassen på Kos var det transfer videre med buss og båt til øya Leros, og deretter buss til hotellet som de først ankom kl. 19:30. SK7391 landet kl. 11:30 og klager finner det uholdbart at det tok 8 timer før de kom seg til hotellet.

Klager skriver at bagasjen ankom 1,75 dag forsinket. Klager mener reiselederen burde vært mer engasjert med tanke på å hjelpe klager med å ettersøke bagasjen.

Hotellets meny var den samme hver dag, lite smak og måltidene var ikke spesielt innbydende.

En kveld fikk de ikke lov til å benytte bassenget etter 18:30 fordi det skulle arrangeres bryllup eller barnedåp. Neste kveld spilte bandet som var leid inn til ca. 02:00 om natten.

Klagers hjemreise var usikker grunnet streik i SAS. Kvelden før hjemreisen hadde de ikke hørt noe som helst fra Apollo. Klager skriver at de fikk en SMS kl. 02:40 på natten og de skulle opp kl. 04:30. Klager skriver at de fant det uholdbart å bli holdt på pinebenken så lenge.

Klagers krav: 15 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for en voksen og to ungdommer i 7 dager, med avreise fra Oslo Lufthavn til Kos/Hellas den 1. juli kl. 06:05 og innkvartering på hotell Chrithonis Paradise på naboøya Leros. Klager har bestilt et dobbeltrom med terrasse eller balkong og havutsikt, inkludert helpensjon med drikke. Totalpris: 20 991 kroner.

Apollo har anført at det er flyselskapet som er ansvarlig for etterlysning av forsinket bagasje og som skal sørge for at den reisende får beskjed så fort bagasjen har kommet til rette.

Apollo skriver at de i sin informasjon om transport tur/retur Leros, informerer om at ventetid før videre transport kan forekomme. I dette tilfellet manglet flere reisende sin bagasje ved ankomst på Kos og måtte få fylt i PIR- rapporter før de kunne reise videre og fortsette transporten til naboøya Leros.

Klager skriver at de var skuffet over at det ikke var noen forandring i maten verken til lunsj og middag, videre at klager ikke fikk benytte bassenget en kveld grunnet bryllup eller barnedåp, pluss at det var et band som spilte til kl. 02:00 om natten. Dette er ukjent for Apollos personale, men de har formidlet klagers inntrykk videre til hotellets ledelse.

Klager fikk informasjon om pilotstreiken i SAS via SMS samtidig som de andre berørte passasjerene. Denne informasjon ble gitt innen rimelig tid via SMS så snart Apollo mottok informasjon om flyvningen fra SAS.

Apollo Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong eller terrasse og havutsikt med helpensjon inkludert måltidsdrikke på Hotel Chrithonis Paradise, Leros, Hellas i perioden 01.07.2022 - 08.07.2022. Totalpris 21 169 kroner.

Klager har klagd på lite god mat på flyet, kjedelig mat på hotellet, lang reisetid fra fly til hotell, forsinket bagasje, ikke anledning til å bruke bassenget en kveld pga. bryllup/dåp, støy, samt usikker retur grunnet SAS streik. Forholdene isolert sett utgjør ikke en mangel etter avtalen, men samlet sett anbefaler nemnda at Apollo utbetaler et mindre prisavslag til klager. Pakkereisenemnda anbefaler derfor at det utbetales et prisavslag på 500 kroner per person, totalt 1 500 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)