

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende rengjøring og forsinkelse.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-02505

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer i en 2-romsleilighet på Hotel Summer Dream, Rethymnon, Kreta i perioden 15.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 31 072 kroner.

Under oppholdet på Hotel Summer Dream var det rengjøring kun tre dager, mens klager ble lovet rengjøring seks dager. Klager skriver at rommet ikke ble rengjort på søndag, onsdag og torsdag.

Returen var satt til kl. 09:00 fredag 22.07.2022, mens flyet gikk kl. 12:02. Det skulle landet kl. 12:35 i Kristiansund, men landet ikke før kl. 16:07, over 3 timer senere enn beregnet hjemkomst.

Klagers krav: 8 000 kroner for manglende rengjøring og forsinkelse.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo Reiser AS har anført at opprinnelig avgangstid for Corendon Airlines CXI501 var kl. 09:00 lokal tid fra Heraklion. Avgangstiden ble endret av Corendon Airlines til kl. 09:30 lokal tid tidligere på sommeren, men denne endringen ble ikke gjort i Apollos system, slik at flyvningen fremdeles lå med avgangstid kl. 09:00.

Ifølge Corendon Airlines var flyets faktiske avgangstid 22. juli 2022 kl. 10:50 lokal tid, hvilket betyr en faktisk forsinkelse på 1 time 20 min. Imidlertid må forsinkelsen beregnes ut fra informasjonen på klagers billett med avgangstid kl. 09:00, og en faktisk forsinkelse på 1 time 50 min. Apollo fikk ikke informasjon om forsinkelsen på et så tidlig tidspunkt at det var mulig å endre fremmøtetiden på flyplassen. Alle passasjerer møtte derfor frem til normal tid.

Klager hadde ikke bestilt transport fra hotellet til flyplassen gjennom Apollo da de organiserte transport på egen hånd, og fikk derfor ikke SMS med opphentingstid fra hotellet. Informasjon om at flyet var forsinket fikk passasjerene først ved ankomst flyplassen. Apollo sendte ikke ut SMS til sine kunder om forsinkelsen da den oppstod så tett inn på avreisen at det er den aktuelle flyplassen som informerte om dette via tavler og skjermer.

Apollo er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kompensasjon fra Apollo i dette tilfellet. Klager har mulighet til å rette krav om erstatning etter annen transportrettslig lovgivning til det transporterende flyselskap, Corendon Airlines. Dette kan gjøres ved å gå inn på denne linken: <http://ccs.corendonairlines.com/en/User>

På Summer Dream er det rengjøring 6 dager i uken. Klager oppgir at de ikke var fornøyd med rengjøringen. Apollo kan ikke se å ha registrert noen kontakt fra klager vedrørende dette under oppholdet. Er det slik at noe ikke fungerer som det skal i løpet av ferien kan man forsøke å finne en løsning direkte med hotellet i første omgang. Skulle dette mot formodning ikke medføre bedring eller en løsning man er fornøyd, med er det viktig at man tar kontakt med Apollos personale på plass snarest mulig, da de er på reisemålene for å kunne hjelpe Apollos gjester. Mangler eller feil kan gi rett til prisavslag, men turoperatøren må da ha fått beskjed om forholdet på plass og fått muligheten til å avhjelpe mangelen. Apollo kan ikke se at de fikk mulighet til å undersøke saken eller forsøke å rette forholdet.. Apollo ser ut fra loggen at klager har mottatt flere SMS fra Apollo under oppholdet. Blant annet på hvilket telefonnummer klager kunne ta kontakt med dersom han lurte på noe eller behøvde hjelp.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag. Et eventuelt krav i forbindelse med forsinkelsen, må klager rette direkte til flyselskapet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer i en 2-romsleilighet på Hotel Summer Dream, Rethymnon, Kreta i perioden 15.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 31 072 kroner.

Klager har reklamert på både manglende rengjøring og forsinkelse ved returen.

Når det gjelder manglende rengjøring er forholdet ikke påberopt under reisen og dette får betydning for et eventuelt prisavslag da tjenesteyter ikke har hatt anledning til å avhjelpe forholdet. Slik nemnda forstår klagen går den på at det ikke ble rengjort daglig, men det fremkommer ikke av klagen at renholdet var mangelfullt, bortsett fra at det anføres at den ikke var daglig. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på mangelfullt renhold.

Med hensyn til flyets forsinkelse, var opprinnelig avreise kl. 09:00 fredag 22.07.2022, mens flyet gikk 10:50 lokal tid. Klager har hevdet at avreise var kl. 12:02. Nemnda vektlegger i den forbindelse dokumentasjon fra flyselskapet som er vedlagt tilsvaret fra Apollo. Slik nemnda vurderer det utgjør ikke en 1 time og 50 minutters forsinkelse en mangel etter avtalen mellom partene. En eventuell standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 kan rettes direkte til flyselskapet. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

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