

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag i forbindelse med forsinkelse på hjemreisen.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02089

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Bergen til Chania/Kreta i perioden 20.05.2023 - 28.06.2023 med innkvartering på hotell Margarita Beach Resort G D's Hotels i Agia Marina. Totalpris 9 214 kroner.

Ved hjemreisen ble SAS rute SK7311 forsinket med 12 timer og 51 minutter grunnet en følgeforsinkelse. Klager fikk verken mat eller drikke i løpet av ventetiden, bortsett fra frokost neste morgen.

Klager skriver at de i løpet av ferien bodde på Margarita Beach Resort, et veldig flott hotell, klassifisert til 3+. Da flyet ble forsinket ved hjemreisen, fikk klager beskjed om at de skulle bo på Galini Sea View som er et 5 stjernes hotell. Da de kom frem til hotellet, ble 200 passasjer i kø skyssset videre til andre hotell. Klager endte opp på noe som lignet et hospits som de holdt på å oppdatere. Klager ankom bostedet kl. 03:30. Det var ikke dopapir og puter på rommet. Gulvet var skittent, døren kunne ikke låses. Rommet var iskaldt. Det var verken mat eller vann på hotellet, og ingen i resepsjonen. Klager sov kun 1 time. Bygget var markert Sea View. Klager mener det er en mangel at de ble innkvartert på et hotell med lavere standard, fra 3+ til 1 stjerne i løpet av forsinkelsen.

Klagers krav: Refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers hjemreise med SAS SK7311 fra Chania til Bergen den 28. mai 2023 kl. 00:35 lokal tid, ble berørt av en følgeforsinkelse og forsinket 12 timer og 51 minutter. Siden flyet innkom forsinket til Chania, utgikk arbeidstiden for besetningen, og de måtte ha hviletid. Ny avreisetid fra Chania kl. 13:33 den 28. mai 2023.

Apollo skriver at når man har kjøpt en pakkereise og blir berørt av en flyforsinkelse, vil Apollo bistå flyselskapet ved behov med å arrangere kost og losji i henhold til gjeldene lover og regler. Apollo gjør i den forbindelse oppmerksom på at det er flyselskapet og deres lokale handling agent som er ansvarlig for selve organiseringen. Og at det av organisatoriske årsaker ofte bestilles overnatting for alle de berørte reisende på ett eller to hotell ved en lengre flyforsinkelse, uavhengig av bestilt standard i den opprinnelige pakkereisen.

Hotellet klager ble innkvartert på i løpet av forsinkelsen er ikke i Apollos vanlige program, men holder en god standard ifølge rapporten Apollo har mottatt fra sitt personale på reisemålet. Apollo henviser i den forbindelse til hotell Galini Sea Views egen hjemmeside. Apollo har sendt nemnda en bekreftelse fra hotellet som informerer om at klager bodde på Hotel Galini Sea View en natt fra den 27. mai 2023.

Det utgår ingen generell kompensasjon fra Apollo ved forsinkelse på hjemreisen. Apollo har henvist klager til selv å ta kontakt direkte med flyselskapet SAS, som var transportøren, med krav om refusjon av eventuelle utgifter til mat og drikke, samt kompensasjon i forbindelse med forsinkelsen.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for prisavslag fra Apollo som turoperatør.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Bergen til Chania/Kreta i perioden 20.05.2023 - 28.06.2023 med innkvartering på hotell Margarita Beach Resort G D's Hotels i Agia Marina. Totalpris 9 214 kroner.

Returreisen for klager ble forsinket. Siden flyet innkom forsinket til Chania, utgikk arbeidstiden for besetningen, og de måtte ha hviletid. Ny avreisetid fra Chania kl. 13:33 den 28. mai 2023. Opprinnelig avreisetid var 28. mai 2023 kl. 00:35. Forsinkelsen ble på 12 timer og 51 minutter.

Det er omtvistet hvor klager sov den aktuelle natten, men det er ovenfor nemnda dokumentert fra hotellet at klager bodde på hotell Galini Sea Views og nemnda må forholde seg til dette i mangel av andre bevis.

Etter nemndas syn har klager krav på standardkompensasjon i forbindelse med forsinkelsen. Nemnda anbefaler klager å fremme krav om standardkompensasjon ovenfor transportør som i dette tilfellet er SAS. Utover det kan det gis et mindre prisavslag etter pakkereiseloven for forsinkelsen og den ulempen klager opplevde begrunnet i forsinkelsen. Nemnda anbefaler at Apollo utbetaler et prisavslag på 500

kroner per person, totalt 1 000 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)
- Ellen Pytte (Ving Norge AS)