

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet sen ankomst La Gomera.

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03543

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en treromsleilighet med fransk balkong på Hotel Aptos Playa Calera, La Gomera i perioden 03.03.2019 - 10.03.2019. Totalpris kroner 29 432.

Klager skulle være med fergen til La Gomera fra Tenerife. Bussen var forsinket og kom ikke tidsnok til hotellet der klager skulle bli hentet. Resultatet var at de ikke nådde fergen og måtte vente 3 timer på neste ferge. Klager skriver at de etter planen skulle vært på hotellet rett etter kl. 22.00 De ankom hotellet like før kl. 02.00. Ferga brukte 50 minutter lenger tid enn den de opprinnelig skulle vært med. Klager anfører at de ankom hotellet på La Gomera nærmere fire timer senere enn planlagt.

Klager mener de mistet en dag på La Gomera fordi de kom så sent og var trøtte dagen etter ankomst.

Klager bekrefter at de har fått en kompensasjon på 1 156 kroner og dekket 586 kroner for mat.

Klagers krav beløper seg til 1 050 kroner pr. person, til sammen 4 200 kroner, med fratrekk av 1 156 kroner, totalt 3 044 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo ble informert om at bussen som skulle hente klager som skulle til La Gomera var forsinket og at disse derfor ikke rakk fergen, men måtte vente på neste ferge.

Dette betød at de ble forsinket ca. tre timer til reisemålet. Apollo gjør oppmerksom på at opprinnelig ankomst La Gomera var rundt kl. 22.00, og de er derfor ikke enig i at forsinkelsen på tre timer gjorde at klager og reisefølget mistet en hel dag på La Gomera.

Apollo har refundert utlegg til mat med kroner 586 samt en kompensasjon på kroner 1 156 for ulempen med sen ankomst. Utover dette er Apollo av den oppfatning at det ikke er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har krevet prisavslag begrunnet i forsinket ankomst med tre timer. Forsinkelsen skyldtes forsinket buss som igjen medførte at klager mistet fergen. Opprinnelig ankomsttid var kl 22.00 og klager kom ikke til hotellet før 02.00. Selv om klagers ankomst ble forsinket med tre timer og ankomsten først fant sted midt på natten, er ikke nemnda enig i at klager mistet en hel dag på grunn av dette. Nemnda ser at det kan være belastende pga tidspunktet på døgnet. Etter nemndas vurdering må arrangørens kompensasjon på 1 156 kroner for forsinkelsen, samt 586 kroner for refundert utlegg til mat, være innenfor en rimelig kompensasjon for forsinkelsen som fant sted.

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Camilla Dragvoll (Ticket)