

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag som følge av en dårlig totalopplevelse under reisen, særlig på bakgrunn av forsinkelse og omruting på utreisen.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00135

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for tolv personer til Sol Nessebar Mare Bay, Bulgaria, i tidsperioden 21.06.16 - 28.06.16, til en totalpris på kr. 82 241.

Klager krever prisavslag som følge av en dårlig totalopplevelse i forbindelse med reisen til Bulgaria, og anfører at det foreligger mangler ved flytransporten til Bulgaria, samt mangler ved bostedet.

Reisefølgets utreise var med BHAir flight BGH5922 fra Trondheim til Burgas flyplass, 21.06.16. Det ble først varslet om forsinkelser på flyplassen, før det ble informert om ytterligere forsinkelser etter ombordstigning. Etter nærmere to timer om bord i flyet, ble passasjerene informert om at flyet måtte via Lakselv for å hente 25 ytterligere passasjerer. Da seks av reisefølgets tolv personer har flyskrekk, blir dette svært belastende, særlig for enkelte av de reisende, da det er takeoff og landing som er den største belastningen for passasjerer med flyskrekk. Klager anfører at reisefølget følte omveien via Lakselv på utreisen som en «kidnapping» av passasjerene om bord.

Videre ble det ikke gitt noen kompensasjon for forsinkelsen om bord i flyet, og besetningen gikk raskt tomme for salgsvarer, og klager fikk ikke tilbud om annet enn søtsaker. Reisefølget ankom Bulgaria på nattestid, og ankomsten var flere timer forsinket. Klager anfører at forsinkelsen forringet påfølgende dag, og at dette var av stor betydning, da det allerede var tale om en kort reise.

Klager hevder videre at det foreligger mangler ved reisen også som følge av bostedets kvalitet. Klager anfører at hotellets ansatte ytet dårlig service, kjøleskapene på hotellrommene var ikke i drift, kjøkkentøyet var skittent og bassengområdet på hotellet var skittent og forsøplet, selv etter rengjøring. Videre hadde flere i reisefølget allergier,

og klager kontaktet ved flere anledninger hotellets kjøkken for å få informasjon om allergener. Klager fikk uriktig informasjon fra kjøkkenet, noe som medførte at en person i reisefølget ble syk som følge av en allergisk reaksjon.

Klager krever prisavslag på bakgrunn av de ovennevnte forhold, og uthever i særlig grad problemene som oppstod i forbindelse med utreisen.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 2 000, et tilbud klager har avslått. Videre har Apollo utbetalt erstatning etter EU-forordning 261/2004 art. 9, 400 euro pr. person, totalt kr. 43 476.

Apollo avviser klagers krav om prisavslag, utover kompensasjonen som allerede er tilbudt klager. Apollo anfører at deres representanter ikke ble kontaktet i forbindelsen med de anførte mangler med bostedet. Flere av punktene klager nevner kunne enkelt blitt utbedret av personalet på stedet. Selskapet har dessuten kun mottatt en annen klage på hotellet i løpet av 2016-sesongen, som gjaldt at kunden hadde fått feil romtype.

Apollo avviser på ovennevnte grunnlag at klager tilkjennes ytterligere kompensasjon i saken.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Utreisen til klagerne ble forsinket, først fordi flyet ble stående på Værnes, og deretter fordi man fløy nordover for å hente passasjerer i Lakselv. Klagerne ankom feriestedet først ca. kl. 03.00 om natten den 22. juni i stedet for ca. kl. 22.00 den 21. juni. Starten på

ferien ble derfor ikke som planlagt. Arrangøren har i ettertid utbetalt erstatning i henhold til EU-forordningen for forsinkelsen. Det er i følge arrangørens utregning totalt utbetalt kr. 43 476.

Nemnda har merket seg at det ikke ble gitt noen form for forpleining på den forsinkede flyturen. Klagerne har rett til gratis måltider og forfriskninger som står i et rimelig forhold til ventetiden. Når flyruten for en flyvning blir totalt omlagt etter at passasjerene har kommet om bord, burde selskapet etter nemndas syn ha sørget for at det ble bestilt catering som kunne ha vært tatt ombord i Lakselv. Etter nemndas syn bør det utbetales ytterligere kr. 300 pr. passasjer for manglende forpleining. Totalt utgjør dette kr. 3.600 for 12 passasjerer.

Det nevnes at forsinkelsen er for kort til å utgjøre en mangel i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 f) V.

Det er også klaget over hotellstandard, manglende renhold etc. Slike klager må fremsettes på stedet for at man skal ha sin klagerett i behold. Arrangøren har en ubetinget rett til å forsøke å utbedre disse. Det er opplyst at arrangørens representanter besøkte stedet fire ganger pr. uke, og at det var mulig å kontakte dem via servicetelefon hele døgnet.

Når det gjelder manglende kunnskap hos hotellbetjeningen i forhold til allergi, er dette et kjent problem. Kunnskap om allergi er ofte ikke så utbredt i Syd-Europa. Skal man være sikker på å få matvarer som er trygge å spise, bør man medbringe et utvalg hjemmefra.

Nemnda anbefaler etter dette at det blir utbetalt kr. 300 pr. person til erstatning for manglende forpleining under flyturen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir utbetalt ytterligere kr. 300 pr. passasjer, totalt kr. 3 600.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)