

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder diverse problemer vedrørende reise til Kreta.

### Dato

..

### Saksnummer

250/13P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Reisemål: Kreta, Hellas**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: 26.674,-**

**Tidsrom: 280913-061013**

### Saken gjelder:

Saken gjelder diverse problemer vedrørende reise til Kreta.

**Klager opplyser at flyet fra Gardermoen var 11 timer forsinket. Forsinkelsen førte til utgifter til ekstra mat og drikke. Reisearrangøren utbetalte kun kr 150,- pr. person under oppholdet på flyplassen.**

Etter klagerens mening holdt ikke hotellet 5 stjerners standard. Det var kun en bar og en restaurant tilgjengelig for all-inklusive gjestene. Videre lå hotellrommet ved siden av vaskerommet til personalet, hvilket medførte støy tidlig på morgenen. Forholdene ble tatt opp med Apollos representant på reisemålet, uten at manglene ble utbedret. Det kreves et prisavslag på kr 5.000,-.

**Apollo Reiser AS beklager at ferieoppholdet fikk en dårlig start grunnet flyforsinkelse. Forsinkelsen skyldtes tekniske problemer som lå utenfor flyselskapets kontroll. Det medfører at forsinkelsen ikke faller inn under reglene for EU-forordningene.**

Klager tok etter ankomst kontakt med reiseselskapets representant for å få byttet til en annen leilighet. Det lot seg ikke gjøre, da hotellet var fullbooket.

Representanten forsøkte den 29. september å gi tilbakemelding til gjesten om at det ikke var mulig å tilby flytting, men oppnådde ikke kontakt før om kvelden.

I henhold til rapport mottatt fra reisemålet, fikk klageren tildelt riktig type leilighet i forhold til bestillingen.

Det medfører riktighet at det kun var en bar/restaurant tilgjengelig for all-inklusive gjestene. Det innebærer ingen mangel. Etter gjennomgang av saken er det derfor ikke grunnlag for refusjon.

#### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen 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 prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jfr. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda bemerker at reisearrangøren, på bakgrunn av de tekniske rapportene som er fremlagt i forbindelse med flyforsinkelsen, legger til grunn at klager ikke har noe krav mot arrangøren, men eventuelt må rette krav mot sitt forsikringsselskap for å få dekket dokumenterte utgifter ut over kr 150,- ved den 11 timer lange forsinkelsen som oppsto.

Nemnda er ikke enig i dette synet. Reisearrangøren har et alminnelig omsorgsansvar overfor gjestene, og i dette ansvaret ligger blant annet å sørge for forpleining. Klageren har derfor etter nemndas syn krav på å få dekket dokumenterte utgifter som påløp til innkjøp av mat etc..

En forsinkelse på 11 timer utgjør videre en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand uten hensyn til forsinkelsens årsak.

En slik mangel gir grunnlag for prisavslag.

Det vises til alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav f) romertall V.

Forsinkelsen rammet i dette tilfellet 3 personer. Reisearrangøren har ikke opplyst om noe av forsinkelsen ble tatt igjen under flyvningen. I mangel av opplysninger legger nemnda til grunn at flyet landet på Kreta 11 timer forsinket, ca. kl. 10.00 om morgenen den 29. september i stedet for ca. kl. 23.00 om kvelden den 28. september. Klageren tilbragte da en natt i et flysete/på Gardermoen i stedet for på hotellet. En slik start på en ukes ferie ødelegger etter nemndas syn den første dagen. Nemnda anbefaler derfor at det gis kompensasjon tilsvarende en dagsandel, kr 3.800,-.

Når det gjelder forholdene på destinasjonen, kan nemnda ikke se at leilighetens beliggenhet eller det faktum at det kun var en restaurant/bar på området som var tilgjengelig for all-inklusive gjester kan karakteriseres som en mangel.

I spesifikasjonen over hotellets fasiliteter fremgår det at hotellet ikke har noen vanlig restaurant.

Ut fra klagers beskrivelse er nemnda enig i at leiligheten ikke hadde optimal beliggenhet. Leiligheten var imidlertid av riktig type i forhold til bestillingen.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr 3.800,-. I tillegg kommer dekning av dokumenterte utgifter ut over kr 150,- pr. person til forpleining på Gardermoen.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*