

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidendring ved hjemreisen.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02156

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom med balkong og frokost på Hotell Condor, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 01.08.2017 - 08.08.2017. Totalpris kr. 20.067.

De fikk avkortet ferien grunnet endret flytid på hjemreisen. De hadde bestilt 7 dager, men fikk bare 5 - 6 dager. Klager bestilte og betalte reise med avreise fra Gardermoen til Burgas, tirsdag 01.08. kl. 16:45, og retur fra Burgas Airport skulle være tirsdag 08.08. kl. 22:00, noe som dessverre viste seg ikke å stemme.

Mandag 07.08 kl. 10:16 fikk klager en SMS fra Apollo, der de skrev at flyet gikk kl. 15:55, tirsdag 08.08 (ikke tirsdag 08.08. kl. 22:00 som de hadde fått betalt for). Klager forsto ikke denne SMS'en. Deretter fikk de SMS, nr. 2, med følgende forklaring: "På grunn av endring av avgangstid, så er opphentingstid på Hotellet, tirsdag 08.08. kl. 11:40".

Klager mottok SMS'ene om disse endringen, mandag kl. 10:06. Etter dette anså de sin ferie som avsluttet da de både ble fortvilet og frustrert etter å ha mottatt denne beskjednen. Klager tenkte at det var en "fleip", inntil de mottok SMS nr. 2, først da forstod de alvoret.

Klager anfører at det at Novair hadde problemer med å finne et erstatnings fly, får bli et oppgjør mellom Apollo og Novair.

Klager krever en betydelig kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Returen fra Burgas flyplass var opprinnelig oppsatt til kl. 22.00. Apollos nye Novair-maskin som har base på Arlanda flyplass skulle opprinnelig leveres fra Airbus 31. juli, men ble forsinket med en uke fra fabrikken. Dette medførte at Apollo måtte flytte sin Oslo-baserte Novair-maskin til Stockholm i en uke, og leie inn ekstra kapasitet på sine flyvninger fra Oslo.

På den aktuelle flyvningen leide de inn en Boeing 321 fra Titan Airways som av operasjonelle årsaker måtte fly på et tidligere tidspunkt den dagen. Flyvningen ble derfor fremskyndet med 6 timer 50 min. Det ble sendt sms til klager med endret flytid og endret opphentingstid fra hotellet.

EU-forordning 261/04 dekker ikke flyvninger som får fremskyndet sin avgangstid; kun for nektet ombordstigning, innstilling og vesentlig forsinkelse. Forordningen får derfor ikke anvendelse i denne saken. Pakkereiseloven, § 8.2, pkt. f 5, sier at det må anses som en mangel om en reise får endrede avgangstider som fører til forkortet opphold. Imidlertid er fristen for forkortet opphold på 8 timer ved reiser av varighet mellom 5 og 8 døgn, og får derfor ikke anvendelse i denne saken. Det er derfor ikke utbetalt kompensasjon for endringen.

Klager har videre klaget på manglende renhold av bassengområdet på Hotel Condor. Klager har ikke vært i kontakt med Apollos personale om dette under oppholdet. Hadde de fått beskjed om forholdene, ville deres personale ha tatt dette opp med hotellet for å sette i gang rengjøring og rydding av området. Dette fikk de ingen mulighet til, og Apollo har derfor ikke utbetalt kompensasjon for dette.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **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.

Klagen gjelder to forhold, nemlig forkortet reise grunnet tidligere avgang fra Bulgaria enn opprinnelig angitt i billetten, og dårlig/manglende renhold ved bassenget.

Når det gjelder endre avgangstid er dette forklart med "operasjonelle årsaker". Nemnda er enig med klageren i at det er svært uheldig å få forkortet en syv dagers ferie med flere

timer. Når hjemreisen egentlig skulle ha vært på kvelden og blir fremskyndet til tidlig ettermiddag får det som konsekvens at den siste dagen mer eller mindre blir ødelagt.

Når det gjelder et eventuelt prisavslag, kommer reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2f)V til anvendelse. Reisen hadde en ukes varighet. I det foreliggende tilfellet må reisen ikke forkortes med mer enn maksimalt 8 timer hvis arrangøren ikke skal komme i ansvar. Det er opplyst at flyavgangen ble fremskyndet med 6 timer og 50 minutter. Ferieavbruddet er da ikke langt nok til å gi rett til prisavslag eller erstatning.

Det er også klaget over dårlig renhold i bassengområdet. Dette er ikke et forhold som ble tatt opp på stedet. 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.

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Pakkreisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)