

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder busstransfer flyplass-hotell, Mallorca.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

158/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 21.270,-

Saken gjelder:

Saken gjelder busstransfer flyplass-hotell, Mallorca.

Klager anfører at det i katalogen står at det er direktebuss fra flyplass til hotellet. Bussen stoppet likevel på minst 5 hoteller underveis. Når flyet i tillegg var 2 t forsinket, var de ikke på hotellet før kl.01.15 om natta. Hadde de visst at bussen ville ha så mange stopp, ville de tatt taxi i stedet for å betale kr.450,- for buss.

Beløpet kreves refundert. I forbindelse med forsinkelsen på Flesland fikk de ikke matkuponger fordi de satt og ventet i innenriksdsdelen.

Andre passasjerer hadde fått kuponger. Det kreves kr.300,- for dette.

Ving har anført at det ikke foreligger noen rapport om at bussen har kjørt slik klager hevder. Klager tok heller ikke saken opp med Ving på stedet.

På Flesland ble det ikke utdelt matkuponger til noen.

Det er ikke vanlig ved så korte forsinkelser.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Hvis det i katalog eller på annen måte er opplyst at det vil være direktebuss og en gjest bestiller og betaler på dette grunnlag, vil det være en mangel ved reisen hvis bussen stopper ved flere hoteller underveis. Ving anfører at fordi det ikke ble meldt fra om dette, fikk de ikke anledning til å undersøke nærmere med busselskapet om påstanden er riktig.

Ut fra de opplysninger som foreligger finner Reklamasjonsnemnda å måtte legge til grunn at bussen i dette tilfelle hadde flere stopp underveis. At det ikke ble meldt fra umiddelbart, er uten betydning da mangelen uansett ikke kunne ha blitt avhjulpet.

Da klager imidlertid fikk transport til hotellet, om enn det tok litt lenger tid, har han ikke krav på full refusjon. Nemnda finner at refusjonen passende kan settes til halvparten av det han betalte for bussen, eller kr.225,-.

Det er uenighet mellom partene om de øvrige passasjerer fikk utlevert matkuponger på Flesland under forsinkelsen. Nemnda finner det underlig at det ikke lar seg gjøre å fastslå dette, og det er ikke mulig for nemnda å ta standpunkt til om matkuponger faktisk har vært utdelt. Imidlertid legger nemnda til grunn at passasjerer ved en flygning som denne, hvor distansen er over 1500 km, etter gjeldende regler/praksis har krav på mat og forfriskninger først hvis forsinkelsen er over 3 t.

Her er det opplyst at forsinkelsen var 2 ½ t. Klager har dermed ikke krav på matkuponger.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.225,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.