

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til taxi og nye flybilletter på grunn av for sen transferbuss.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

74/14P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om dekning av utgifter til taxi og nye flybilletter på grunn av for sen transferbuss.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge hadde bestilt en to-ukers reise til Gran Canaria.

Dagen før hjemreisen sjekket de mappen på hotellet der avreisetidene for busstransport fra hotellet til flyplassen sto. Der sto det at bussen til Las Palmas flyplass skulle gå kl. 10.50. Det samme tidspunkt var oppgitt for flere norske flyplasser og det var kun en avgang som gjaldt flyreise til Bergen.

Klager synes dette var knapp tid, men fant ikke mer informasjon på andre sider i permen. Det var ingen representanter til stede fra Apollo, verken da eller på avreisedagen den 25.01.14. Apollo har i ettertid vist til at de har reiseledere til stede på hotellet 5 dager i uken. Det er irrelevant all den tid de ikke hadde bruk for reiseleder før på avreisedagen.

De var ute i god tid på avreisedagen, før kl. var 10.00. Oppe i veien sto det mange svensker som skulle ta en buss kl. 09.55. Denne bussen kom kl. 10.35.

De valgte å ikke ta denne bussen for å ikke skape rot for Apollo.

Da klagers buss ennå ikke var kommet kl. 11.30 ringte de servicetelefonen og en dame fortalte at de skulle ha et fly med avgang kl. 13.10. Det protesterte klager på, for på billetten sto det kl. 12.25.

De fikk så beskjed om å ta en taxi. I det taxien kjørte fra hotellet kom bussen som skulle ha vært der kl. 10.50. Klokken var da 11.40. De kom for sent til flyet.

På flyplassen traff de en representant for Apollo som etter hvert klarte å skaffe dem plass på det neste flyet til Bergen kl. 13.20. Billettene som kostet 150 euro pr. person måtte de selv betale.

Klager mener Apollo burde hatt en representant tilstede på hotellet på avreisedagen. Det er klanderverdig at flere av bussene var forsinket med mer enn 30 minutter.

Klager krever utgiftene til taxi og nye flybilletter erstattet med totalt kr 1.482.

Apollo har i det vesentlige anført:

På avreisedagen den 25.01.14 fikk Apollos reiseleder en telefon kl. 11.45 fra en annen gjest på hotellet som etterlyste transferbussen til flyavgangen til Stavanger som var noe forsinket. Samtidig opplyste denne gjesten at det var to damer som ventet på bussen til Bergensflyet som hadde avgang kl. 12.25. De fikk da beskjed om å ta taxi til flyplassen umiddelbart da flyet skulle gå om en drøy halvtime.

Selv om gjestene trodde de skulle vært med en buss kl. 10.50 tok det altså 55 minutter etter dette før det ble ringt (av en annen gjest) til Apollos servicetelefon.

Apollo viser til reiselederrapporten den aktuelle dagen og til informasjonen i Apollos perm på hotellet om bussavgangene denne dagen og hvordan gjestene skal forholde seg dersom bussen er forsinket. Her er det oppført to avganger til Bergen, og det fremgår at for avgangen kl. 12.25 med SK7392 er avreisen med buss fra klagers hotell kl. 09.55. Denne informasjonen er den samme som har stått i permen hele vintersesongen og er ikke endret.

Apollo mener informasjonen har vært tydelig nok i permen. Gjestene er selv ansvarlig for å holde seg oppdatert om avreisetider og for å møte frem til oppsatt avreisetid. Apollo finner ikke grunnlag for å refundere utgiftene klager har hatt.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at siden med overskrift «Hjemreise» som er vedlagt saken er identisk med den siden som står i Apollos hotellperm. Nemnda kan være enig med klageren i at siden ikke er spesielt pedagogisk redigert, i og med at det er lite system i oppsett av ukedager og avgangstider. Ettersom det er bussavgangstider og flyavgangstider som er de viktigste opplysningene avreisedagen, hadde det etter nemndas syn vært en fordel om de første flyavgangene også hadde stått øverst på listen, fordi folk flest er vant til en viss kronologisk logikk. Dette kan imidlertid ikke få utslagsgivende betydning i saken, fordi de opplysningene som var viktige for klageren faktisk fremgikk av listen. Det fremgår videre at avreisetidene til bussene kan variere, avhengig av forskjellige faktorer som trafikk og antall avhentingssteder. Det står også klart at hvis forsinkelsen er på mer enn en halv time, må servicetelefonen kontaktes.

Klageren var allerede i utgangspunktet for sent ute da bussen med de svenske gjestene gikk kl. 10.40, og hun har selv skrevet i brev av 3. april 2014 at hun ikke hadde med seg flybilletten da hun sjekket avgangstidene for bussene.

Nemnda kan etter dette ikke se at Apollo kan klandres for at klageren og hennes reisefølge ikke rakk flyavgangen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.