

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi guiden henviste til feil buss ved ankomst.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-01295

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har bestilt flyreise til Catania, Sicilia og busstransport på reisemålet i perioden 04.10.2016 - 11.10.2016. Bosted er ikke inkludert. Totalpris kr. 7.494.

Ved ankomst Catania flyplass ble klager henvist til feil buss av TUIs guide. Klager hadde bestilt busstransport Cefalu, men oppdaget ikke at de kjørte til feil sted før bussen stoppet i Taormina, 2,5 timers kjøring fra Cefalu. Det var ingen mulighet til transport videre og klager måtte overnatte i Taormina. Neste dag kontaktet de TUI og etter mye frem og tilbake ble det bestilt taxi til Cefalu som klager selv betalte.

Klager krever å få dekket sine utgifter, samt at de mistet ett døgn av ferien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisens totalpris på kr. 7.494 inkluderer flyreise, mat på flyet, innsjekket bagasje og busstransport til Cefalu. Kostnaden for busstransport er totalt kr. 680.

TUI er lei for alle de uheldige hendelsene klager beskriver, og spesielt at de ikke ble kontaktet som avtalt dagen etter ankomst.

TUI gir prisavslag for følgende:

Oppfølging ikke som avtalt dagen etter ankomst – 1 dagsandel av reisens totale pris: kr. 1.070. Transportkostnaden til Cefalu, grunnet ulik informasjon fra TUI: kr. 680. Totalt kr. 1.750 eller et reisegavekort på kr. 2.500.

Årsaken til at de ikke tilbakebetaler de andre økonomiske utleggene klager har hatt, er fordi det om bord i bussen ble opplyst om at bussen skulle gå til Taormina, og at

transporten kom til å ta 45 minutter. Ut fra denne informasjonen burde klager ha forstått at bussen skulle til Taormina og ikke til Cefalu.

For TUIs gjester som har bestilt flyreise og transport blir det opplyst om følgende å tui.no: "I ferien: Når du lander får du en SMS fra oss og du kan deretter kontakte oss via TUI-appen, SMS eller e-post mellom kl. 8–20 hver dag. Via appen og sms vil du motta tips og informasjon. Vil du spørre om noe eller bestille en utflukt, sender du bare en kort melding. Vi svarer via sms eller mail innen en time (alle dager mellom kl. 8–20), og på spørsmål via appen innen 30 minutter innen en time alle dager kl 8-20, eller dagen etter. På reisemålet får du også nummeret til vår servicetelefon som er åpen hele døgnet. Dit er du velkommen til å ringe tips eller hjelp hver dag mellom kl. 8–20. Det finnes også en vakttelefon du kan benytte ved ulykker eller lignende utenom disse tidene. Vær oppmerksom på at disse tjenestene gjelder for pakkereiser med fly og spesifisert hotell, ikke "Kun fly". Per i dag kan du heller ikke logge deg inn på appen dersom du har bestilt en uspesifisert reise, cruise eller bilrundreise."

TUI viser til rapporten fra sine representanter på Sicilia.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI.

Nemnda bemerker

Klagerens pakketur besto av flyreise tur/retur og transferbusser til og fra flyplassen. Klageren anfører at hun ble henvist til feil buss, og at de derfor havnet på helt feil side av øya. De ble etter hvert kjørt til et hotell og tok deretter, etter kontakt med de stedlige guidene, en taxi til sitt endelige bestemmelsessted.

Arrangøren har etter det som er opplyst refundert det som kalles en dagsandel av reisens totale pris, kr. 1.070, samt kr. 680, som antas å være det togbilletter til riktig sted ville ha kostet.

Nemnda legger til grunn at klageren ble henvist til feil buss. Hun viste etter det som blir opplyst sin billett til en guide, og deretter til bussjåføren. Ingen av dem reagerte på det som sto opplyst om destinasjon på billetten. At man sent på kvelden og i mørke på et ukjent sted skal følge med på hvor bussen kjører finner nemnda vil være en for krevende oppgave å pålegge turister. Klageren kom frem til bussens endepunkt ca. kl. 01.30 om natten etter en lang reise.

Etter nemndas syn er hovedårsaken til at hun ble satt av på feil bestemmelsessted at guiden på flyplassen henviste til feil buss, og at heller ikke sjåføren reagerte da han fikk se billetten. Nemnda finner likevel å måtte legge til grunn at klageren burde ha kontaktet bussjåføren fordi turen tok lengre tid enn opplyst, spesielt da hun måtte skifte over til en mindre buss.

Klageren har etter nemndas syn krav på å få erstattet sine utgifter. Det er opplyst at det som allerede er utbetalt dekker hotell og mat. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får dekket 320 euro for taxituren. Krav på ytterligere erstatning kan nemnda ikke se at hun har.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet en taxitur med 320 euro.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)