

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder problem med transferbuss til flyplass, Split, Kroatia.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

8/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 8.806,-

Saken gjelder:

Saken gjelder problem med transferbuss til flyplass, Split, Kroatia.

Klager anfører - på vegne av sin sønn og hans samboer - at de ikke ble hentet av bussen da de skulle reise hjem. De hentet passene sine i resepsjonen kl.0715 og gikk deretter til rundkjøringen hvor bussen skulle komme. Den kom ikke, og til slutt tok de taxi og kom til flyplassen kl.11.25. Det var for sent for innsjekking og de måtte kjøpe billetter til annet fly hjem. Dette kostet kr.11.004,- som kreves dekket.

Apollo har anført at bussen var på oppmøtestedet til avtalt tid kl.0715.

Fordi reiseleder så at det manglet to gjester i henhold til listen, ringte hun hotellet for å sjekke om det var noen gjester i resepsjonsområdet eller utenfor hotellet.

Resepsjonen ringte deretter gjestenes rom uten å få svar. Kl.0730 kjørte bussen til flyplassen. På bussen var det andre gjester fra det samme hotellet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Hvis det foreligger mangler, kan det gi gjesten krav på prisavslag eller erstatning. Dersom en transferbuss ikke kommer som avtalt og dette medfører at gjester ikke rekker flyet, foreligger det en mangel som kan medføre erstatningsansvar. Nemnda må i dette

tilfelle legge til grunn at bussen har kommet som avtalt og at andre gjester fra samme hotell har møtt opp og blitt med.

Av reiseleders rapport fremgår at hun ringte resepsjonen, som igjen ringte gjestenes rom uten å få svar. Det er etter nemndas oppfatning intet å bebreide Apollos handlemåte og det er ikke grunnlag for noen erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.