

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av taxiutgifter.

Dato

24.04.2019

Saksnummer

2019-01087

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med ett soverom på Green Field Apart Hotel, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 16.02.2019 - 23.02.2019. Totalpris kr. 16.783.

Klager ble ikke hentet av shuttlebussen de hadde forhåndsbestilt. De skulle bli hentet kl. 13.40. De sto utenfor hotellet fra kl. 13.30 - kl. 14.15. Klager måtte selv bestille en taxi til flyplassen.

Klager krever taxiregningen på 42 euro dekket, i tillegg til transferen på kr. 174 som Reisegiganten har refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Reisegiganten etter hjemkomst om at de ikke hadde blitt hentet med transferbussen. De tok en taxi til flyplassen.

Reisegiganten har kontaktet sin transferleverandør som skriver at de var på hotellet til avtalt tid. Gps-bevis og gps-logg fra transferselskapet er lagt frem.

Ettersom Reisegigantens transferleverandør var på hotellet til avtalt tid, har de ikke refundert klagers taxiutgift. Klager har ikke fremlagt noen kvittering for taxien som dokumenterer beløpet de har betalt og tidspunktet de tok en taxi.

Som en "goodwill" har Reisegiganten refundert kostnaden for transfer returen, kr. 174. Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Saken gjelder det forhold at klageren etter egen forklaring ikke ble hentet av en shuttlebuss som var forhåndsbetalt med kr. 174. Hun skulle ha vært hentet kl. 13.40 og hevder at hun var på riktig sted i god tid før avhenting. Hun tok ca. kl. 14.15 en taxi, som etter det som er opplyst kostet 42 euro. Det omtvistede beløpet er følgelig ca. kr. 250, da klageren som en goodwill har fått refundert det som var forhåndsbetalt for transport til flyplassen.

Det er den som hevder å ha et krav som har bevisbyrden både for kravets eksistens og for kravets størrelse. I dette tilfellet er det fremlagt en GPS med klokkeslett og oversiktsbilde fra shuttlebusselskapet som viser at shuttlebussen var på riktig sted til riktig tidspunkt. Nemnda finner derfor å måtte legge til grunn at det er sannsynlighetsovervekt for at klageren ikke sto på riktig avhentingssted. Det er uansett ikke fremlagt noen kvittering som kan bekrefte at det ble tatt taxi og hva taxiregningen eventuelt beløp seg til.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)