

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder mistet transfer på hjemreise, Antalya.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

229/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Tyrkia, Alanya

Antall reisende: 1

Reisens pris: 1.615,-

Tidsrom: 140913 - 220913

Saken gjelder:

Saken gjelder mistet transfer på hjemreise, Antalya.

Klageren anfører at hun kontaktet Vings servicetelefon den 20/9 for bekreftelse av tid og sted for buss til flyplass. Den skulle gå fra Sun Park Marine kl.18.45 den 21/9. Bussen kom ikke og hun ringte igjen til Ving fra et annet hotell og de sa at det ville komme enda en buss. Hun gikk da tilbake til møtestedet, men ingen buss kom og hun fikk ikke sitte på med Star Tours buss. Hun ringte igjen Ving, som sa at hun fikk ta taxi til flyplassen. Det turde hun ikke etter en uheldig opplevelse alene i taxi for en tid siden. Hun ble dermed overlatt til seg selv og måtte ordne med hotell og ny hjemreise. Hun mistet to nattevakter på jobben og måtte ordne med tilsyn for sønnen i ytterligere fire dager. Hun krever i alt kr.9.816,22.

Ving har anført at ti andre gjester ble hentet på samme hotell til avtalt tid.

Hun kan derfor ikke ha vært der i tide. Neste buss var full, og den bussen som deretter kom, ventet på henne uten at hun kom. Guiden som klageren ringte til, ble ikke gjort kjent med at hun hadde problemer med å ta taxi alene.

Hadde hun forklart det, kunne de ha bestilt taxi via Vings kontor dersom hun hadde opplevd det som en bedre løsning. Hadde hun tatt taxi, ville hun ha nådd flyet.

Guidens sms-melding til henne senere på kvelden viser at guiden ikke hadde blitt fortalt om klagerens problemer med taxi

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at ti andre gjester ble hentet til avtalt tid på det hotellet klageren hadde fått opplyst som møtested. Dette tilsier at klageren ikke var der i tide eller var på feil sted. Vings log viser videre at hun i den tredje telefonsamtalen kl.21.20 nektet å reise til flyplassen i taxi til tross for at guiden sa at hun kunne rekke flyet til Bergen kl.23.10 som var det flyet hun skulle ha reist med.

Det må kunne legges til grunn at Vings guide ikke ville ha bedt henne ta taxi dersom guiden ikke trodde hun kunne rekke flyet. Det fremgår forøvrig av guidens log at guiden også sa at hun ville underrette flybesetningen, men klageren ville altså ikke ta taxi. Nemnda må etter dette anse det som mest sannsynlig at det var klageren selv som forårsaket at hun ikke nådde flyet. Det er da ikke grunnlag for erstatning

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.