

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av taxiutgifter og kompensasjon da klager ikke fikk være med bussen ved ankomst.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02723

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Anemos Luxury Grand Resort, Georgiopolis, Chania, Kreta i perioden 02.09.2017 - 10.09.2017. Totalpris kr. 15.796.

Klager fikk ikke være med bussen fra flyplassen til hotellet da han ikke hadde bestilt transfer før avreise, selv om det var ledige seter i bussen og det var midt på natten. Klager anfører at dette var slett kundebehandling fra Apollo. Klager mener Apollo har ansvaret for å få gjesten helt frem til hotellet for den grunnprisen som tilbys for pakkereisen. Klager måtte selv betale taxi til hotellet tilsvarende kr. 650.

Klager krever en kompensasjon på kr. 5.000 og dekning av taxiutgiftene på kr. 650, totalt kr. 5.650.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Transport flyplass-hotell tur/retur kan bestilles når man bestiller reisen eller i ettertid, enten på apollo.no eller ved å kontakte Apollo per telefon. På klagers billett, som er innsendt, står det tydelig "Nei" på transport.

I Hellas er det ikke tillatt å selge transport på flyplassen. Sjåførene har lister med antall personer som skal være med og dobbeltsjekker dette mot det antallet som sitter i bussen. Ved en eventuell kontroll hvor det viser seg at det er for mange passasjerer i bussen, kan dette føre til politianmeldelse.

I dette tilfellet ville det være mulig å kjøpe transport for hjemreisen, da dette kunne rapporteres inn til busselskapet i god tid før hjemreise.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for å dekke merkostnader eller kompensasjon i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Apollo gir på sine hjemmesider informasjon om at man må bestille transport enten samtidig med bestilling av reisen eller separat hvis man vil gjøre dette på et senere tidspunkt før man reiser. Etter nemndas syn er det imidlertid mulig å uttrykke seg noe klarere enn det som er gjort i den skriftlige informasjonen det henvises til. Nemnda vil anbefale at man ser på formuleringen.

Av klagerens billett fremgår det at han ikke bestilte busstransfer tur/retur flyplassen. Da han ankom gikk han i første omgang om bord i bussen, men ble bedt om å forlate denne da det ved opptelling viste seg at det var en passasjer for mye om bord i bussen. Klageren ble opplyst om at han kunne bestille returbuss hvis han gjorde dette i god tid før avhenting i forbindelse med hjemreise. Arrangøren skriver:

“I Hellas er det ikke tillatt å selge transport på flyplassen. Sjøførene har lister med antall personer som skal være med og dobbeltsjekker dette mot det antallet som sitter i bussen. Ved en eventuell kontroll hvor det viser seg at det er for mange passasjerer i bussen, kan dette føre til politianmeldelse. Se reiselederrapport, vedlegg 1.

I dette tilfellet ville det være mulig å kjøpe transport for hjemreisen, da dette kunne rapporteres inn til busselskapet i god tid før hjemreise.”

En reiseoperatør er pålagt å følge lokale regler. Nemnda kan derfor ikke se at klageren har krav på å få erstattet taxiutgifter eller på å få noen form for kompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis noen økonomisk kompensasjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)

