

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uakseptabel oppførsel fra TUI da klager fikk beskjed om at hun måtte betale for overvekt på hjemreisen.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00433

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering på Revoli Playa, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 19.10.2016 - 26.10.2016 til totalt kr. 10 074.

Ved avreisen fra Gardermoen ble ikke håndbagasjen på totalt ca. 7 veid sammen med de to koffertene som veide ca. 30 kilo. Ved hjemreisen måtte både koffertene og håndbagasjen veies, og klager fikk beskjed om å betale for 9 kilo overvekt. Klager var sikker i sin sak om at hun hadde under 40 kilo bagasje og ikke skulle betale for overvekt. Det var ingen forståelse fra TUIs representanter, mye venting og ubehageligheter på flyplassen før klager endelig fikk sjekke inn og var den siste som gikk ombord i flyet. Flyreisen ble en påkjenning pga. smertene hun fikk under løpeturen inn til gaten. Klager fikk ingen beklagelse fra hverken guidene eller flyselskapet TUIfly Nordic.

På Gardermoen sjekket klager TUIs bagasjeregler og fikk bekreftet at bagasjen kunne være på totalt 40 kilo for to personer, inkludert håndbagasjen. Klagers bagasje veide totalt ca. 37 kilo.

Klager har ikke informert om noe spesielt krav til prisavslag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har beklaget om personalet på Las Palmas gjorde en feil da de sjekket inn klagers bagasje. Det er ofte slik at håndbagasjen ikke blir veid ved utreise fra Norge. Klager fikk etter hvert klarsignal fra TUI og personalet på flyplassen slik at de fikk være med flyet uten å betale for eventuell overvekt.

Klager har fått tilbud om et reisegavekort på kr. 2.000.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren ble utsatt for meget firkantet opptreden fra skrankepersonalet på flyplassen på vei fra Gran Canaria til Norge. Det er i ettertid bekreftet at personalet tok feil da de i første omgang krevde at klageren skulle betale for overvekt. Feilen medførte at klageren ble meget forsinket og måtte skynde for å rekke flyavgangen, noe hun ikke hadde godt av fordi hun har en hjertelidelse.

Arrangøren har på sin side beklaget den belastningen klageren ble utsatt for, og har tilbudt et reisegavekort på kr. 2 000.

Nemnda finner at saken med dette er håndtert på en tilfredsstillende måte av arrangøren. Skrankepersonalet på de lokale flyplassene er ikke ansatt av reisearrangøren, men av flyplassens handlingagenter. TUIs representanter på stedet burde likevel ha opptrådt med mer autoritet når en passasjer ble så dårlig behandlet, og det har klageren etter nemndas syn fått et plaster på såret for i og med gavekortet.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får erstatning ut over det gavekortet på kr. 2.000 som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)