

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull oppfølging av TUI.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-02889

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to voksne og et barn med innkvartering i en 2-romsleilighet på Marylanza Suites & Spa, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 08.07.2018 - 29.07.2018. Totalpris kr. 39.088.

Klagers sykkel ble sendt som spesialbagasje. Da de morgenen etter ankomst åpnet sykkelbaggen, fant de en liten pose med hvitt pulver. Klager ringte både Norwegian og TUI. Klager tok kontakt med politiet og det viste seg at posen inneholdt heroin. Klager leverte en anmeldelse som de fikk kopi av.

Etter å ha vært på politistasjonen, snakket de med en engelsk TUI guide på hotellet, men de fikk ingen hjelp da hun kun jobbet for de engelske gjestene. Hun kunne heller ikke hjelpe klager med å finne ut om TUI hadde en guide for skandinaviske gjester.

Klager savner en oppfølging av en så alvorlig sak. Hvis de hadde blitt stoppet på flyplassen, ville de ha fått en stor bot og muligens blitt arrestert.

Klager måtte bruke en dag av ferien til å ringe, dra til politistasjonen, kontakte TUI på hotellet etc. I og med at de var på en familieferie med sin datter på 7 år, ødela dette ferien.

Klager krever refusjon av reisens pris eller et reisegavekort på et høyere beløp enn reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI er klar over at de hefter ovenfor sine underleverandører, men mener at en slik hendelse ligger utenfor TUIs kontroll. I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser skal turoperatøren gi hjelp og veiledning til sine reisende om det oppstår situasjoner som krever dette. Det har TUI i dette tilfellet gjort og klager har foretatt en politianmeldelse.

TUI kan ikke påta seg skyld for en slik hendelse. Klager skriver at politiet mener at dette ble lagt i deres bagasje for å sjekke om det gikk gjennom kontrollen og for å se om de ble stoppet. Dessverre finnes det utro medarbeidere rundt på de ulike flyplassene, men dette kan en turoperatør ikke stilles til ansvar for. Fra vedlagt politirapport fremkommer at klager har funnet en plastikkpose de har gitt til politiet. Det bekreftes ikke hva denne inneholdt.

TUI Nordic hadde ingen representanter ved hotellet i perioden klager ferierte i Playa de las Americas og det er leit å lese at de ikke fikk ønsket hjelp av TUIs engelsktalende guide.

TUI har vedlagt SMS korrespondansen med klager under oppholdet. TUIs stedlige representanter forsøkte også å kontakte klager per telefon.

Når det gjelder klagers kommentarer om manglende transfer ved ankomst og at de måtte ta taxi til hotellet, gjør TUI oppmerksom på at det ikke er bestilt transport til hotellet sammen med reisen. Denne reisen er ikke en pakkereise med charterfly, men en pakkereise med rutefly.

TUI kan ikke imøtekomme kravet om refusjon av reisens pris. TUI skriver i tilsvaret til nemnda at de tilbyr klager et reisegavekort på kr. 2.000 som en goodwill.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda viser til beskrivelsen i klagen når det gjelder funn av en plastpose med hvitt pulverinnhold i klagerens sykkelbag.

Sykkelen ble sendt som spesialbagasje og ble håndtert av ansatte både på avreiseflyplass og ankomstflyplass. Posen ble overlevert til spansk politi etter funnet og forholdet ble anmeldt.

Etter nemndas syn er dette ikke et forhold som kan lastes arrangøren. Turister kan ha ubehagelige opplevelser uten at arrangøren av den grunn blir erstatningsmessig ansvarlig. Nemnda antar at det heller ikke er mulig å få dekket den tapt feriedagen som gikk med til politianmeldelse etc. gjennom reiseforsikringen.

Når det gjelder transfer mellom flyplass og hotell, fremgår det av billetten at dette ikke er inkludert i reisens pris. Reisen ble foretatt med et rutefly. Da er det vanlig at transfer må ordnes av den enkelte, slik det er gjort i dette tilfellet.

Slik denne saken ligger finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning. Nemnda har merket seg at arrangøren til tross for dette som en goodwill har tilbudt et gavekort på kr. 2.000.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)