

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinket bagasje og transfer.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03211

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Sunprime Dogan Side Beach, Side, Antalya, Tyrkia i perioden 01.06.2019 - 09.06.2019. Totalpris 16 308 kroner.

Klager manglet en av koffertene ved ankomst Antalya. Det tok litt tid før de fant bagasjen. Da de kom ut av ankomsthallen, hadde transferbussen til hotellet kjørt. Klager måtte vente ca. 1 time og 30 minutter før de ble kjørt til hotellet sammen med gjester fra et annet fly.

Grunnet lang ventetid på flyplassen ved ankomst og manglende nattesøvn, måtte klager sove det meste av den første feriedagen. Klager mener derfor at de mistet en dag og krever refundert en dagsandel, 2 274 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er korrekt at bussen hadde kjørt da klager kom ut i ankomsthallen. Klager kontaktet guidene og de fikk plass på en annen buss til hotellet.

Forsinket bagasje er utenfor Vings kontroll. I henhold til klager kom kofferten til rette på flyplassen, men det ble brukt tid på å finne bagasjen.

Mange av Vings reisende bestiller transport uten å benytte seg av denne. Kunder kan endre mening og ønsker heller å ta en taxi. Dersom det virker som om alle har kommet ut fra ankomsthallen og bussene er fylt opp, får bussjåførene klarsignal fra guidene og kjører til hotellene. Ving mener det er bedre å la bussen kjøre og deretter finne en ny løsning for de som ev. er forsinket istedenfor å la en buss med over 40 passasjerer

vente på noen Ving ikke er sikre på om har valgt en annen transportløsning. Ving står for alternativ transport dersom bagasjen er forsinket eller av andre grunner blir forsinket ut til bussen.

Ving har flere fly som lander lørdag kveld i Antalya. Klager fikk derfor plass på neste buss som skulle til Hotel Sunprime Dogan Side Beach. Ifølge Vings representanter på reisemålet kjørte bussen klager satt på fra flyplassen 1 time og 13 minutter etter bussen som det var planlagt at de skulle med. Buss nr. 29 som klager egentlig skulle vært med, kjørte fra flyplassen kl. 00:32. Klager fikk plass på buss nr. 36 som kjørte fra flyplassen kl. 01:45.

Ving har tilbudt å tilbakebetale tillegget for busstransporten tur/retur hotellet, 440 kroner eller et Ving-gavekort på 1 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klager har krevd prisavslag på 2 274 kroner begrunnet i at klagers bagasje var forsinket slik at de mistet shuttlebussen til hotellet. De måtte vente en stund på flyplassen før neste buss kom, og dette innebar at de kom forsinket til hotellet. Tjenesteyter har gjort gjeldende at klager fikk plass på første ledige buss som gikk en time og 13 minutter etter klagers opprinnelige buss. Etter nemndas vurdering utgjør dette ikke et avvik fra avtalen og nemnda anbefaler ikke at klager skal få medhold utover at han får utbetalt 440 kroner som tjenesteyter allerede har tilbudt, som er tillegg for busstransport. En slik kompensasjon synes rimelig.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager får medhold utover at tjenesteyter utbetaler 440 kroner.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)