

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til transfer ved cruise.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-02570

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med hotell første natten i Fort Lauderdale og cruise med Harmony of the seas i Karibien med Royal Caribbean Cruise Line i perioden 02.03.2019 - 10.03.2019. Totalpris 36 238 kroner.

Klagers sønn hjalp klager med å bestille reisen og ble per telefon med Kundeservice Cruise forsikret om at TUI skulle sørge for at de ble møtt på flyplassen i Miami ved ankomst, at de ble transportert både til hotellet og til skipet neste dag, samt hentet og kjørt til flyplassen etter cruiset.

Klager ble ikke hentet på flyplassen som avtalt. De ventet mer enn 1 ½ time ved ankomst der hvor alle de andre selskapene sto med plakater. Klager tok deretter en drosje til hotellet i Fort Lauderdale, en kjøretur på litt over 1 time. Klager forhørte seg på hotellet flere ganger, men ingen fra TUI hadde tatt kontakt vedrørende transport til skipet. Klager fikk hotellet til å bestille transport til terminalen. Drosje fra Miami til Hotel Double Tree by Hilton; \$105,65, fra hotellet til båthavnen var det fast pris; \$50, totalt \$155.65.

Klager krever refundert utlegg for transport på totalt \$155.65, samt 20 % av reisens pris grunnet ventetid, stress og den usikkerheten de opplevde ved at de ikke ble hentet, til tross for at dette var avtalt ved bestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI viser til at klager har bestilt en pakkereise med rutefly på www.tui.no. I bestillingsprosessen fremgår følgende: "Velger du dette flyet kan du bestille taxi direkte til hotellet, men ikke busstransport". Videre: Transport på reisemålet: "Du velger selv hvordan du kommer deg fra flyplassen til hotellet. Det finnes offentlig transport og

drosjer på de fleste flyplasser. Du kan også bestille en leiebil til bra pris. Logg inn på Min side når du har bestilt reisen for mer informasjon."

Det fremkommer ikke av billetten at klager har bestilt transport. TUI har likevel valgt refundere 750 kroner ettersom de ikke har fått bekreftet hva som ble sagt i løpet av telefonsamtalen mellom TUI og klagers sønn.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Pakkereisen har en mangel dersom den ikke er levert i henhold til det som er avtalt mellom partene, jfr. pakkereiseloven § 25.

Klager mener å ha bestilt transport på reisen ved en telefonsamtale med kundeservice hos TUI. Tjenesteyter har opplyst at transport normalt bestilles via egne tilbud på sin hjemmeside, og at klager ikke har benyttet disse. Det er helt på det rene at det ikke fremkom av billetten at klager hadde bestilt transport eller betalt særskilt for dette. Det er uklart for Pakkereisenemnda hva som ble gitt av muntlig informasjon til klager på bestillingstidspunkt, og nemnda anbefaler av den grunn at TUI og klager deler de faktiske utgifter for utlegg på transport som er krevet. Pakkereisenemnda anbefaler at TUI refunderer 750 kroner som utgjør halvparten av faktiske transportkostnader dersom dette beløpet ikke allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)