

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 5. - 12. november 2010. Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje og mangelfull informasjon.

Dato

..

Saksnummer

278/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 14.551

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 5. - 12. november 2010. Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje og mangelfull informasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst Gran Canaria fikk klagerne beskjed på mobilen at det var streik/»gå sakte» aksjon på flyplassen. Dette medførte at klagerne ble sittende over to timer inne i flyet pga manglende flytrapp og busser. Da klagerne omsider kom ut av flyet og inn i avgangshallen var det kaos og ingen bagasje.

Klagerne fikk motstridende meldinger fra Star Tour om hvorledes de skulle forholde seg mht bagasjen. Klagerne måtte til slutt reise til hotellet uten bagasjen.

De første par dagene av ferien gikk med til innkjøp av det aller mest nødvendige.

Ut på dagen 8. november fikk klagerne beskjed om at koffertene var på vei, og at de måtte møte opp på hotellet for å hente disse innen en viss tid. På ny gikk det med en del tid til dette.

Star Tour burde ha informert om faren for streik på et tidligere tidspunkt.

Star Tour håndterte heller ikke situasjonen som en må kunne forvente av en profesjonell aktør etter at situasjonen oppstod.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Uken før klagerne avreise mottok Star Tour informasjon om at det trolig ville være en gåsakte aksjon blant bakkepersonalet på Las Palmas flyplass.

Dette er noe som inntreffer fra tid til annen og gir som regel ikke andre utslag enn lengre køer og minimale forsinkelser. Imidlertid ble det ingen gå-sakte aksjon lørdag 6. november, slik det opprinnelig ble varslet. Alt arbeidet ble lagt ned, og det var full streik. Dette kom som en overraskelse på øvrige avdelinger på flyplassen, samt flyselskap, turoperatører og passasjerer.

Star Tour beklager at det ble gitt motstridende og ulik informasjon ved ankomst

Gran Canaria, men på dette tidspunkt var det vanskelig å gi eksakt informasjon i den kaotiske situasjonen som rådet på flyplassen.

Star Tour beklager at klagerne ikke fikk koffertene på hotellet før mandag 8. november.

Verken Norwegian eller Star Tour er ansvarlig for eventuelle utgifter ved forsinket bagasje som følge av streik.

Star Tour finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav om prisavslag.

Nemnda bemerker:

Turarrangør skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.2.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at streiken kom overraskende på turarrangør og øvrige aktører på flyplassen.

Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for å laste Star Tour for mangelfull informasjon i forkant av streiken.

Situasjonen på flyplassen er beskrevet som kaotisk. I den foreliggende situasjon er det etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å laste Star Tour for mangelfull/varierende informasjon.

Hendelsen gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for prisavslag eller erstatning av eventuelle utgifter, da årsaken til forsinkelsen skyldtes forhold flyselskapet/Star Tour ikke har hatt muligheter til å påvirke.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.