

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter da klager ikke kom tidsnok til flyet hjem.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00021

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 1 barn med innkvartering i en 2-romsleilighet på Blue Star Port d'Alcudia i perioden 14.05.2016 – 21.05.2016.

Torsdag 19. mai fikk klager en sms hvor følgende fremgikk «Du blir hentet på samme sted som du ble satt av da du ankom.". Avhentingstidspunktet var satt til 17.30. Klager møtte opp på stedet, ved utgangen av hotellet, i god tid, men der kom det ingen buss. Klager så heller ingenting til en guide.

Klager skriver at det etter en stund, kom det endelig en guide og de spurte hvor bussen ble av. Guiden fortalte at bussen allerede hadde vært der, at den var ti minutter forsinket, og at den ikke gikk fra der de ble satt av, men på hjørnet lenger nede i gaten. Hun fortalte videre at hun hadde talt 11 norske, og manglet tre.

Klager stiller seg undrende til at guiden ikke kontaktet klager da hun oppdaget at hun manglet tre personer. Klager mener hun skulle blitt informert om at stedet for opphenting var endret.

Da klager fikk kontakt med guiden, brukte hun 20 minutter på å bestille en taxi. Klager ba guiden om å ringe flyplassen og informere om at de var på vei, men fikk beskjed om at "flyet blir ikke holdt igjen for noen". I løpet av taxituren sjekket klager inn online, slik at det kun var bagasjen som behøvde å bli sjekket inn. Men da de ankom innsjekkingsskranken 25 minutter før flyavgang, fikk de beskjed om at de ikke kunne sjekke inn bagasjen.

Klager kom ikke med flyet og fikk følgende ekstrautgifter:

-Taxi fra Grupotel Alcudia til Palma flyplass: 82,40 euro

-Flybilletter Palma – Stavanger søndag 22.05.2016: 1.022 euro.
-Hotellovernatting ved Hotel Marbel, Palma: 55 euro
-Taxi fra Hotel Marbel til Palma flyplass 22.05.2016: 14,15 euro
Totalt 1.173,55 euro, tilsvarende kr. 11.567 NOK

Klager mener at dette er ekstraavgifter som kunne og burde vært unngått dersom de hadde fått beskjed om hvor de skulle bli hentet av transferbussen. Klager følte at det også ble en stor påkjenning da de ikke kom hjem til familien som planlagt den 21.05.2016. Meldingen om avhentingssted var ikke korrekt, da avhentingssted var blitt endret.

I og med at bussen var forsinket da de ankom Mallorca, reagerte ikke klager så tidlig da de regnet med at bussen var forsinket. Dessuten var det ingen guide å se på området. Dersom guiden hadde gått tilbake til hotellet da bussen var 10 minutter forsinket, så ville hun ha sett at klager stod på den plassen der bussen slapp dem av ved ankomst. Det var der de hadde fått beskjed om å stå.

Klager krever å få tilbakebetalt kr. 11.567 som de betalte for nytt hotell, flybilletter og taxi, eller minst halvparten av beløpet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er sjelden Star Tours gjester ikke kommer seg hjem som planlagt av liknende grunn. Star Tour har god margin på avreisetidspunktet fra hotellet. De som av ulike årsaker ikke kommer med bussen tar taxi til flyplassen slik at de rekker flyet videre. Forutsetningen er at en møter opp i tide og selv reagerer raskt om noe virker galt. Reiselederen møtte øvrige gjester og alle kom med bussen og flyet til tross for at bussen stoppet ved hjørnet. Star Tour viser til kommentarer fra reiselederen på plass.

I sms ber vi om oppmøte 10 min. før - klager oppgir at guide sa bussen var 10 min. forsinket.

Star Tour mener den reisende selv også har et ansvar for å møte opp på rett sted til rett tid. I tekstmeldingen som klager fikk vedr. bussavgang fra hotellet, fremgikk det følgende: «Vennligst møt opp 10 minutter før bussen går.»

Star Tour mener at klager burde ha reagert på et tidligere tidspunkt. Klager skal ha fått en sms da de ankom Mallorca med informasjon om hvordan en enkelt kan komme i kontakt med Star Tour på plass. På Star Tours nettsider informerer de flere steder hvordan gjestene kan komme i kontakt med Star Tour. Ett eksempel er nederst i selve presentasjonen av bostedet.

Dersom gjestene ikke ser en reiseleder på hotellet, eller det oppstår problemer i forsøket på å kontakte Star Tour per telefon, er resepsjonene på hotellet hvor klager bodde åpen 24 timer. De kunne ha vært behjelpelige med å bestille en taxi slik at klager kunne ha kommet til flyplassen i tide. Klager oppgir at de fikk en melding om at bussen skulle hente klager ved hotellet klokken 17.30. Flyet skulle gå klokken 20.40. Det tar ca. en time fra Alcudia til flyplassen.

De øvrige gjestene kom med bussen. Øvrige passasjerer og reiseleder var der til oppsatt tid. Etter at reiseleder hadde sørget for at oppmøtte gjester var om bord i bussen, så hun ingen andre i området.

Til tross for at opphentingsstedet kan variere noe, har dette ikke vært et problem tidligere.

Star Tour som turoperatør kan i visse tilfeller forsøke å holde innsjekkingen på flyplassen åpen lenger, men dette ligger utenfor deres kontroll å bestemme.

Star Tour forstår at hele hendelsen var en stor påkjenning og at klager gjerne skulle ha kommet hjem til familie som planlagt. Star Tour kompenserer for feil og mangler på en pakkereise, men anser ikke at Star Tour kan klandres for at klager ikke kom med bussen og kom for sent til flyavgang.

Gavekortet er ikke ment som en kompensasjon for kostnader klager fikk til ny hjemreise, men Star Tour har likevel tilbudt klager et reisegavekort på kr. 1.500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker

Klageren anfører at hun fikk beskjed om at bussen tilbake til flyplassen skulle gå fra samme sted som den bussen hun ankom med, stoppet. Beskjeden kom i form av en melding hvor avhentingstidspunktet var oppgitt. I tillegg var det opplyst: "Du blir hentet på samme sted som du ble satt av da du ankom".

Det kom imidlertid ingen buss til tross for at klageren var ute i god tid. Etter en stund kom det en guide som forklarte at bussen hadde stanset et annet sted, og at den nå var på vei til flyplassen. Det ble bestilt en taxi, men dette tok tid fordi guiden måtte avklare hvem som skulle betale for taxien. Klageren sjekket inn online mens hun satt i taxien, men rakk uansett ikke flyet fordi utsjekkingssranken var stengt da klageren kom frem.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får refundert sine utlegg. Etter flertallets syn kan ikke arrangøren legge ansvaret for å møte opp til rett tid over på kunden når bussen ikke stanser der det

er gitt melding om at den skal stanse. Flertallet finner å måtte legge til grunn at kunden sto der hun hadde fått beskjed om å stå på tidspunktet for bussavgangen. Flertallet finner det videre lite profesjonelt av guiden kun å konstatere at det manglet tre gjester, og deretter la bussen reise fra det stedet den stanset, som altså ikke var identisk med det stedet som var oppgitt.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, mener at klager burde ha reagert på et tidligere tidspunkt da bussen ikke kom som avtalt. Star Tours kontaktinformasjon er lett tilgjengelig. Om klager etter noe ventetid hadde ringt og opplyst at bussen ikke hadde kommet som avtalt, ville det vært tid til å finne en løsning slik at de hadde rukket flyet.

Etter en helhetsvurdering, og ut i fra informasjonen som var gitt om hvor de ville bli hentet ved avreise, finner reiselivsrepresentantene at det er rimelig at partene deler ansvaret for klagers utgifter.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Klageren har hatt utgifter på til sammen kr. 11.567.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert sine direkte utgifter med kr. 11.567.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)
Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)