

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Faro. Krav om kompensasjon for manglende henting på flyplassen.

### Dato

..

### Saksnummer

55/11

### Tjenesteyter

Via Travel, Haugesund

### Klager: X

**Turarrangør: Via Travel, Haugesund**

**Antall reisende: -**

**Reisens pris: -**

### Saken gjelder:

Reise til Faro. Krav om kompensasjon for manglende henting på flyplassen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk en mangelfull reise fordi de ikke ble hentet på flyplassen som avtalt. Dette medførte unødvendig og ekstra ventetid. Det medførte videre tidsbruk til å kontakte Via Tours for hvem som skulle betale. Dette medførte irritasjon og ekstra arbeid for hotellet. Og det medførte usikkerhet på om klagerne ble hentet til returen. En betydelig ulempe.

Via Tours har dekket klagernes utgifter til taxi og telefon. Klagerne krever en ulemper erstatning på 1.000 kroner.

### Via Tours har i det vesentlige anført:

Via Tours beklager at klagerne ikke ble hentet på flyplassen som bestilt.

De kontaktet Via Tours per telefon fra hotellet, og Via Tours ringte umiddelbart sin agent for å høre hva som var skjedd. Deretter ble klagerne ringt tilbake og bedt om å ta vare på kvitteringer for utgifter til taxi.

Via Tours har dekket klagernes utgifter til taxi og telefon. Via Tours kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere refusjon.

### Nemnda bemerker:

Det var en mangel med pakkereisen at klagerne ikke ble hentet på flyplassen som avtalt. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende.

Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnadene ved avhjelpen med mindre dette fremstår som urimelig, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klagerne avhjalp selv mangelen ved å ta taxi til hotellet. Via Tours har erstattet klagers utgifter til taxi og telefon. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*