

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. forsinket bagasje, rom uten aircondition den første natten, transfer og manglende hjelp fra Star Tours guider.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00445

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for to personer med innkvartering på Alexia Premier City, Rhodos i perioden 17.07.2016 – 25.07.2016.

Den første natten fikk de tildelt et uferdig rom rom uten aircondition. Klager måtte selv ordne med nytt rom.

Bussen kjørte fra klager ved avreisen fra hotellet til flyplassen den siste dagen. Bussen kjørte lenge før avtalt tid. I tillegg måtte klager selv ordne med taxi til flyplassen, samt legge ut for taxien. Klager fikk ikke refundert beløpet for bussturen de tidligere hadde betalt for, kr. 230 en vei, men for taxituren til flyplassen.

Klager manglet bagasjen under hele ferien. Klager mener at guidene ikke gjorde tilstrekkelig for å hjelpe klager med og oppspore bagasjen. Etter hjemkomst kontaktet de selv bagasjeservice på Oslo Lufthavn. I løpet av to timer ble bagasjen funnet. I etterkant ble klager informert om at det ikke har funnet sted noen kommunikasjon mellom Swissport Oslo Lufthavn og Star Tour slik de ble informert om.

Klager krever refusjon av reisens pris, tilsvarende kr. 12 416.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Rapporten fra Star Tours representanter på Rhodos bekrefter at de utallige ganger kontaktet både Swissport på flyplassen på Rhodos og Oslo Lufthavn Gardermoen for å skaffe opplysninger om den savnede kofferten. Dessverre fikk guidene beskjed om at de nevnte instansene ikke hadde noen opplysninger å gi. Det er handlingagentene på de

ulike flyplassene som er ansvarlig for organisering og det praktiske rundt savnet bagasje. Det er videre handlingagentene som har muligheten til å spore opp og etterlyse savnet bagasje i et eget system – og som en turoperatør som Star Tour TUI ikke har adgang til. Star Tour TUI er derfor selv avhengig av å ta kontakt for å få informasjon – og dessverre hadde hverken Swissport eller Oslo Lufthavn Gardermoen noen informasjon å gi om hvor kofferten kunne være.

Klager kontaktet Star Tours representanter om den manglende luftkondisjoneringen, bagasjen og bussen på avreisedagen. Imidlertid er det ikke blitt sagt noe om at rommet de ble tildelt ikke var ferdig oppusset. Klager ble kompensert med en gratis middag fra hotellet på grunn av luftkondisjoneringen, og de mottok kr. 275 for at de ikke kom med bussen, og kr. 740 for den manglende bagasjen. Når det gjelder luftkondisjoneringen har Star Tour tilbudt ytterligere kr. 500.

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på totalt kr. 2 520 eller et gavekort på kr. 3 500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker

Saken gjelder klage over manglende service på reisemålet da bagasjen til en av de to reisende ikke kom frem til Rhodos i løpet av en ukes opphold der. I tillegg fikk klagerne i første omgang et rom som ikke var ferdigstilt etter oppussing, slik at det blant annet manglet air-condition. Etter den første natten fikk de et nytt og tilfredsstillende rom. Arrangøren har tilbudt kr. 500 i kompensasjon for ubehaget den første natten. Det ble videre utbetalt kr. 470 på grunn av manglende bagasje. På hjemveien kjørte bussen, som var forhåndsbetalt, ikke nedom det hotellet de bodde på. De måtte derfor ta en taxi, og har, etter det som er opplyst, fått refundert kr. 275, som nemnda antar er taxiregningen.

Klagerne krever det de har betalt for ferien refundert. De anfører at de fikk lite hjelp av guidene på stedet, og at det ikke ble gjort en tilstrekkelig innsats for å oppspore bagasjen. De fant den selv etter et par timers arbeid etter at de returnerte til Gardermoen.

Av de vedlagte dokumentene, blant annet loggene fra reisemålet, fremgår det at arrangøren var i kontakt med flyplassen om bagasjen flere ganger, dog uten at det ble oppnådd noe resultat. Det fremgår også at det ble tatt tak i problemet med rommet den første natten og med den manglende busstransporten til flyplassen. Nemnda kan ikke se at klagerne har krav på å få kompensert det som er forhåndsbetalt for busstransport når arrangøren i stedet betaler for en taxi til flyplassen.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig å være uten bagasje en hel uke. Bagasje som blir borte i forbindelse med en flyreise er imidlertid først og fremst en forsikringssak. Nemnda antar at klageren har fått kompensasjon fra sitt

forsikringsselskap slik at hun ikke har hatt utlegg til innkjøp av erstatningsartikler på reisemålet.

Nemnda har videre merket seg at arrangøren uansett har tilbudt seg å utbetale 20 % av reisens pris, alternativt et reisegavekort på kr. 3 500. Slik nemnda ser saken er dette et tilfredsstillende tilbud.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning ut over det som er foreslått av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)