

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Spania, 20. - 27. juni 2010. Krav om erstatning av ekstraavgifter i forbindelse med hjemreise.

Dato

..

Saksnummer

175/10

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.7 227

Saken gjelder:

Reise til Spania, 20. - 27. juni 2010. Krav om erstatning av ekstraavgifter i forbindelse med hjemreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter reiste sammen med en venninne fra Rygge flyplass til flyplassen i Girona Barcelona og deretter videre med shuttlebus til Quality Espanya Hotell Calella. De ble ikke sluppet av bussen utenfor hotellet, men midt i en bakgate. Da de spurte sjåføren om veien til hotellet forsto han ikke hva de sa, og svarte dem på spansk mens han viftet dem av gårde og pekte nedover gaten.

Før de gikk inn på bussen, fikk de opplyst at de måtte huske plassen de ble sluppet av på siden det var her bussen ville komme å hente dem igjen ved avreise.

Uken gikk og da det nærmet seg 48 timer før avreise, gikk de til resepsjonen for å finne ut når de skulle bli hentet av bussen. De hadde fått opplyst på forhånd at det 48 timer før avreise ville bli sendt en fax til hotellet med opplysninger om når bussen kom for å hente dem. Resepsjonen hadde ikke fått noen fax.

Jentene kontaktet resepsjonen flere ganger, men fikk fortsatt det samme svaret.

Jentene tok med seg all nødvendige informasjonen ned til resepsjonen og viste det til dem for å høre om de kunne få hjelp. De i resepsjonen ringte til transportselskapet, men fikk ikke noe svar og beskjed om å ringe igjen neste morgen (avreisedagen). Neste dag fikk jenten beskjed av resepsjonen om at det ikke kom noen buss, og at det ikke skulle gå noen busser i den retningen denne dagen.

Hotellet bestilte da en taxi som skulle ta jentene til flyplassen.

De ankom flyplassen tre timer før avreise. Taxien kostet 105 euro.

Det viste seg at jentene var kommet til feil flyplass. Det var ikke tid til å komme seg til rett flyplass. Jentene forsøkte å ringe reiseselskapet, men ble bare brutt.

De måtte til slutt kjøpe billetter med Norwegian. Jentene ble påført ekstra utgifter. Utgiftene kreves erstattet. Klager peker på at bakgrunnen for problemene var at Solfaktor ikke stilte opp med bussen, eller meldte bussens ankomsttid som lovet på nettsiden. Jentene fikk hjelp av resepsjonen og ringte alle de oppgitte nr på solfaktorpluss og nr oppgitt på dokumentene fra transfer voucher.

Solfaktorpluss har i det vesentlige anført:

Fax ble sendt til hotellet for å bekrefte henting med buss den 27. juni kl 11.50 for fire personer. Man informerte også om møtestedet. Bussen var på plass reisedagen. De to andre gjestene, som reiste med samme fly, møtte opp.

Busselskapet har to telefonnummer en kan ringe. Ett av disse er bemannet døgnet rundt. Klagers datter burde ha ringt dette.

Solfaktor har akseptert å dekke kostnadene til taxi til flyplassen, men mener at kunden selv er ansvarlig for å formidle til sjåfør hvilken flyplass.

Solfaktor kan ikke være ansvarlig for at taxisjåføren har kjørt til feil flyplass.

Nemnda bemerker:

Det er uklart for nemnda hvorfor klagers datter ikke fikk opplysninger om bussavgangen. Det synes underlig av verken datteren eller resepsjonen lyktes å komme i kontakt med busselskapet. Nemnda konstaterer at to andre reisende kom med bussen, men det foreligger ingen opplysninger om hvorledes disse ble kjent med dette.

Nemnda finner det etter omstendighetene ikke nødvendig å ta stilling til hvem som lastes for at klagers datter ikke fikk beskjed om bussavgangen.

Klagers datter valgte å ta taxi til flyplassen. Solfaktorpluss har dekket utgiftene til taxien.

Av en eller annen grunn kjørte taxien til feil flyplass. Etter nemndas vurdering kan ikke Solfaktorpluss være ansvarlig for dette eller for de følgene det medførte.

Selv om Solfaktorpluss eller noen Solfaktor pluss svarer for kunne bebreides for at informasjon om bussavgang ikke ble gitt, er nemnda av den oppfatning at det er en helt upåregnelig følge av dette at taxisjåføren kjører til feil flyplass.

Nemnda viser i denne forbindelse også til at flyplassens navn står på reisebeviset/billetten.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.