

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder ekstra utgifter til transport pga forsinket bagasje.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

207/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: Kr. 11.896**

### Saken gjelder:

Saken gjelder ekstra utgifter til transport pga forsinket bagasje.

Klager har anført at fordi hans kones bagasje kom på feil transportbånd på flyplassen, hadde Apollos buss til hotellet forlatt flyplassen da de kom ut av terminalen. De måtte derfor ta taxi, som kjørte til feil hotell, og de måtte ta ny taxi til det riktige hotellet. Totale utgifter var kr.460,- som kreves dekket.

Apollo har anført at klager burde ha gått ut av terminalen for å gi beskjed til Apollos representant om den manglende kofferten. Telefonnummer til Apollos servicetelefon fantes på billetten og de burde ha ringt den og fått hjelp.

Apollo har likevel tilbudt seg å betale kr.350,- for transferutgifter.

### Nemnda bemerker:

Klagenemnda bemerker at Apollos representant på stedet har bekreftet at klager og hans kone - begge over 80 år - var savnet på transferbussen. Etter nemndas mening burde representanten da ha gått inn i ankomsthallen og sjekket nærmere før bussen forlot flyplassen. Selv om Apollo ikke har ansvar for at den første taxisjåfør kjørte til feil hotell, finner nemnda at det er så nær sammenheng mellom feilene her at rimelighet i dette tilfelle tilsier at klager får dekket sine fulle utlegg.

### Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager får dekket sine utlegg med kr.460,-. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

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