

Rese- byråerna som får flest klagomål

Av ÅGE RAMSBY

Det folkrörelseägda resebyråföretaget Reso har de flesta anmälningar mot sig i allmänna reklamationsnämnden. Alltså klagomål från kunder som är missnöjda med sina resor. Minst anmälningar har SAS-ägda Vingresor/Club 33.

Expressen har granskat statistiken från januari månad i år till och med förra veckan — alltså praktiskt taget hela år 1976. Det gäller de sju stora resebolagen, som nära en miljon svenskar reser med om året.

Siffrorna för Reso är mest uppseendeväckande. De är så dåliga att det för drygt en månad sedan var förhandlingar mellan Reso och Konsumentverket.

Detta betyder att Konsumentverket krävt en skärpning av Reso så att antalet klagomål från allmänheten till nämnden minskar.

Det var under måndagen omöjligt att få en kommentar från Reso-ledningen. Chefen för resesektorn Folke Melin meddelade genom en underordnad tjänsteman att han var oanträffbar för kommentar.

Resos verkställande direktör Ruben Enochson gick inte heller att nå.

För närvarande ligger 74 anmälningar mot Reso i reklamationsnämnden. Så här ser "sämst-topp-listan" ut:

1) Reso	74
2) Spies	47
3) Tjäreborg	40
4) Fritidsresor	34
5) Atlasresor	34
6) Scandinavian Touring	32
7) Vingresor/Club 33	30

Bäst är alltså Vingresor. Därför kommer Scandinavian Touring.

Om man tar hänsyn till antalet anmälningar i förhållande till antalet resenärer hos respektive resebyrå, får listan följande utseende (den toppas dock fortfarande av Reso):

1) Reso	6,2 anmälningar per 10 000 resenärer.
2) Tjäreborg	4,4 anmälningar per 10 000 resenärer.
3) Fritidsresor	4,3 anmälningar per 10 000 resenärer.
4) Spies	3,4 anmälningar per 10 000 resenärer.
5) Scandinavian Touring	2,9

6) Atlasresor 2,3 anmälningar per 10 000 resenärer.

7) Vingresor/Club 33 1,5 anmälningar per 10 000 resenärer.

Bäst är fortfarande Ving, men nu följt av Atlas, som gått förbi Scandinavian Touring tack vare bättre siffror.

Expressen har också frågat bolagen om det totala antalet reklamationer hos respektive företag under årets 11 första månader. Detta är dock intern bolagsstatistik. Här var det därför svårare att få besked. Dessutom är det omöjligt att kontrollera om företagen talar sanning.

Vingresors verkställande direktör Jan Carlzon säger emellertid att Vingresor/Club 33 mottog totalt 872 klagomål under årets 11 första månader. 30 av dem (se första tabellen ovan) gick alltså vidare till nämnden. I resten av fallen gjorde man upp med resenärerna direkt — dvs gav dem ersättning. Andra fick ingen ersättning alls, då klagomålen ansågs ooberättigade.

Från Reso har det inte gått att få någon motsvarande uppgift.

Scandinavian Touring uppger att totalantalet reklamationer till bolaget från kunderna uppgår till 750. Det gör 0,6 procent av totala antalet resenärer (ca 110 000). Vings procentsiffra är 0,4 procent.

Atlasresor i Göteborg uppger att man inte för någon statistik över reklamationer.

Tjäreborg uppger en så uppseendeväckande låg siffra som 100 reklamationer (skriftliga). Svårt att tro på, eftersom det bara skulle göra 0,1 procent av totala antalet resenärer.

Fritidsresor uppger att deras antal är 364, vilket motsvarar ca 0,5 procent av företagets totala antal resenärer. Spies uppger 416 reklamationer, vilket motsvarar ca 0,3 procent av totala antalet resenärer under året. 135 000—140 000. Också uppseendeväckande.