

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise i Middelhavet, 26. mars - 1. april 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet forsinket/bortkommet bagasje m.v.

Dato

..

Saksnummer

122/10

Tjenesteyter

Wikstrømreiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Wikstrømreiser AS

Antall reisende: 9

Reisens pris: 80.836

Saken gjelder:

Cruise i Middelhavet, 26. mars - 1. april 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet forsinket/bortkommet bagasje m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagernes bagasje manglet da klagerne ankom Linate flyplass.

Klagerne hadde bestilt transfer til båten. Ingen møtte klagerne.

Klagerne måtte ta taxi til flyplassen.

På båten fikk klagerne to lugarer ved siden av hverandre.

Den tredje lå så langt vekk som overhodet mulig.

Det tok fire dager før 8 av klagernes 9 kolli kom frem til båten.

Klagerne fikk liten hjelp på båten. De måtte bruke enhver time på land til desperat jakt på bleier og andre nødvendigheter, og måtte sitte på gallamiddag og til frokost i den samme Olabukse og svette T-skjorte og bære rundt på en baby i 12-15 timer.

Klagerne har fått refundert utlegg til taxi fra flyplassen til båten, men ikke fått noe igjen av det beløpet de har betalt for busstransporten som ikke ble noe av.

Klagerne skulle gjerne vært denne turen, og etterarbeidet med den, foruten. De krever refundert det innbetalte beløp.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

WikstrømReiser har i det vesentlige anført:

WikstrømReiser har håndtert denne klagen etter beste skjønn, og har refundert kunden for de ekstra utgiftene de fikk vedrørende transportkostnader.

Når det gjelder klage på bagasje som ikke kommer frem, mener WikstrømReiser at dette er en forsikringssak. WikstrømReiser ser selvfølgelig at dette er en medvirkende årsak til at turen ikke ble som forventet, men kan ikke se at

WikstrømReiser kan kompensere for dette. Klagen på mangelfull service fra skipets ansatte er oversendt rederiet.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2. Dersom pakkereiser har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf pakkereiseloven § 6-4 første ledd.

Kunden kan, selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes godtgjørelse, såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jf pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd.

Klagerne hadde bestilt en pakkereise med bl.a. flyreise og transfer fra flyplass til båten. Det er å betrakte som en mangel ved reisen at bagasjen ikke kommer frem som forutsatt. Det var videre en mangel ved reisen at klagerne ikke fikk transfer som forutsatt.

Mangelen ved transferen ble avhjulpet ved at klagerne tok taxi.

Klagerne har fått dekket taxiregningen. De har da fått transfer til båten, og har ikke rett til refusjon av innbetalt beløp for transferen.

Klagerne fikk ikke lugarer ved siden av hverandre. Nemnda kan av de fremlagte dokumenter ikke se at klagerne hadde avtale om lugarer ved siden av hverandre. Det var således ingen mangel at klagerne ikke fikk lugarer ved siden av/ i nærheten av hverandre.

Det tok fire dager før det meste av bagasjen kom frem.

Klagerne fikk liten hjelp underveis og utbyttet av turen ble forringet.

Nemnda viser her til klagerens beskrivelse.

Nemnda er av den oppfatning at det for en familie på ni personer, herunder en baby, må anses som en vesentlig mangel ved reisen å være helt uten bagasje fire dager av ferien. En koffert manglet hele ferien. Dette gikk sterkt ut over utbyttet av ferien.

Nemnda finner det likevel sannsynlig at klagerne fikk utbytte av cruiset og finner det ikke sannsynliggjort at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet.

Vilkårene for å heve reisen er etter dette ikke til stede.

Klagerne har rett til erstatning av sitt økonomiske tap.

WikstrømReiser er ansvarlig overfor kunden, jf pakkereiseloven § 6-5.

Nemnda anbefaler at WikstrømReiser dekker det økonomiske tapet som ikke er dekket av forsikringsselskapet.

Tapet må dokumenteres.

Den forsinkede/bortkomne bagasje førte til reduksjon av utbyttet av ferien.

Under henvisning til pakkereiseloven § 6-1 og § 6-4 tredje ledd anbefaler nemnda at klagerne gis en samlet kompensasjon (prisavslag og erstatning for ikke-økonomisk tap) på kr 7.500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at WikstrømReiser erstatter den del av klagernes økonomiske tap som ikke er dekket av forsikringsselskapet.

Nemnda anbefaler videre at klagerne gis en samlet kompensasjon på kr 7.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.