

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Playa de Amadores, hotel Gloria Palace Royal, 17. - 31. Mars 2010. Krav om erstatning grunnet bortkommet koffert.

Dato

..

Saksnummer

102/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: nok.15.125

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Playa de Amadores, hotel Gloria Palace Royal, 17. - 31. Mars 2010. Krav om erstatning grunnet bortkommet koffert.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise med bl.a. transport til hotellet. Ved ankomst Gran Canaria leverte klager kofferten sin til bussjåføren som ville vite hvilket hotell hun skulle til. Klager så hvor i bussen han plasserte den.

Klager var eneste passasjer i bussen da bussen kom frem til hotellet.

Da var bagasjerommet tomt. Klagers koffert var ikke der.

Kofferten ble etterlyst, men dukket ikke opp i klagers ferie. Det var svært vanskelig å finne klær som passet klagers størrelse. Klager fikk liten hjelp fra Ving.

Store deler av ferien ble ødelagt.

Klager krever erstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det hender dessverre daglig at gjester tar med koffertyer som sine egne og av denne grunn skaper problemer for andre gjester.

Vings ansatte sjekket med busselskapet og de hoteller hvor bussen hadde stoppet, men koffertyen ble ikke funnet.

Koffertyen ble senere funnet og sendt klager i Norge.

En refusjon av reisens pris kan Ving ikke imøtekomme, da Ving ikke kan se at de kan lastes for det inntrufne. Da Ving har forståelse for de ubehag og det ekstra bryderi klager fikk har Ving oversendt et gavekort på kr 1.000.

Ving har videre tilbudt en ytterligere refusjon på kr 2.000.

Nemnda bemerker:

Det er ikke omtvistet at klagers koffert ble plassert i bussen ved ankomst Gran Canaria og at den ikke var i bussen ved ankomst hotellet.

Det er vanlig at turistbusser er innom flere hoteller på vei fra flyplassen.

Det er også vanlig at gjester selv tar ut sine koffertyer av bussens bagasjerom eller at de får hjelp av bussjåføren til dette uten at sjåføren kontrollerer hvem som er eier av koffertyene. Det foreligger således en fare for at noen bevisst eller ubevisst tar feil koffert, og at bagasje kan komme på avveie. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses så kjent at den reisende ved å bestille slik transport, og ved å sette koffertyen i bussens bagasjerom, aksepterer den fare som er forbundet med dette. Bortkommet bagasje gir således i utgangspunktet ikke rett til prisavslag eller erstatning fra busselskap eller turarrangør.

Dersom bagasjen kommer bort under busstransporten fra flyplassen til hotellet, må den reisende kunne forvente at turarrangør gjør reelle anstrengelser for å finne bagasjen. En unnlattelse av dette kan gi grunnlag for kompensasjon etter pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ving i dette tilfellet forsøkte å oppspore koffertyen ved å ta telefon til de hotell bussen hadde vært innom. Det synes ikke som om Ving gjorde ytterligere anstrengelser etter en første negativ runde. Det burde Ving etter nemndas vurdering ha gjort.

Nemnda er av den oppfatning at Vings manglende oppfølging gir grunn til en kompensasjon etter pakkereiseloven § 6-4. Ving har gitt en refusjon på kr 2.000 samt et gavekort på kr1.000. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette.

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

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, 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.