

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-03753

Tjenesteytere

RCL

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte "Arabian gulf cruise" med både fly og cruise for to personer med "Vision of the Seas" syv netter fra Dubai i perioden 13. 02.2017 - 20.02.2017. Totalpris kr. 23.042.56.

Klagers koffert ble skadet da sjåføren dro kofferten ut gjennom bussens lasteluke uten å ta hensyn til en bolt inne i lasterommet som stakk ut. Dermed fikk kofferten en rift i stoffet på ca. 20 cm.

Klager sendte inn "Personal Property Report" innen en måned etter at skaden skjedde. Der ble det krysset av for "Damage". Hverken fra skipets besetning eller på "Personal Property Report" ble det kommunisert at klager måtte sende inn en reklamasjon. Klager ble fortalt at RCL ville ta kontakt da all kontaktinfo fremgikk av rapporten som er datert 19.02.2017.

Den 23.10.2018 ringte klager RCL og sendte samme dag en e-post vedlagt signert skaderapport. Klager ble påminnet om saken da han skulle benytte den ødelagte kofferten.

Klager krever en ny koffert til ca. kr. 2.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCL har avvist kravet om erstatning for skade på koffert.

I RCLs særskilte vilkår som gjaldt for klager fremgikk følgende om håndtering av reklamasjoner: "15. Hvordan blir reklamasjoner og tvister håndtert? Dersom du anser at avtalen ikke er innfridd, må du varsle oss eller ditt reisebyrå så snart som

mulig. Gi beskjed til skipets ansatte, dersom eventuelle feil eller mangler oppstår etter ombordstigning. Dersom en feil eller mangel ikke blir meldt om bord, kan du miste din reklamasjonsrett. Det må alltid sendes inn en skriftlig reklamasjon til oss, og denne må være oss i hende senest en måned etter hjemkomst, dersom ikke spesielle grunner foreligger. Royal Caribbean behandler deretter reklamasjonen og sender en skriftlig tilbakemelding. Vi kan ikke godta reklamasjoner som er innsendt på vegne av andre. Reklamasjonen må skrives og undertegnes av minst en av de reisende i samme reservasjon. "

RCLs særskilte vilkår, inkludert ovennevnte avsnitt, er vedlagt det ene dokumentet klager har sendt nemnda. Ut fra klagers opplysninger kan RCL ikke se at det var noen spesielle årsaker til at klager ikke har sendt inn en skriftlig reklamasjon innen en måned etter hjemkomst.

RCL har vedlagt sin dialog med klager og hans "Personal Property Report" som han fikk da kofferten ble skadet.

RCL avviser kravet da klager først sendte klagen ett år og ni måneder etter at reisen fant sted.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Royal Caribbean Cruises Ltd.

Nemnda bemerker

Klager reiste på et cruise 13. februar 2017. Han fikk en rift i en koffert da den ble tatt ut av bussens lasteluke. Ifølge klageren sendte han inn en "Personal Property Report" "innen en måned etter at skaden skjedde". Han fikk ingen respons. Mer enn 18 måneder senere - 23. oktober 2018 - ringte klageren til RCL om skaden. Han sendte samme dag inn en signert skaderapport pr. e-post.

Arrangøren har avvist kravet om erstatning fordi det er for sent fremsatt. I RCLs særskilte vilkår fremgår det hvordan man skal melde feil og mangler og hvilken tidsfrist som gjelder. Så vidt nemnda kan se er vilkårene på dette punkt i samsvar med lovgivningen på området på det tidspunkt reisen ble foretatt.

Nemnda bemerker at det fremgår øverst på skjemaet klageren sendte inn (Personal Property Report) at skjemaet kun er en bekreftelse til bruk overfor forsikringsselskapet og ikke en melding om skade der man krever erstatning av rederiet.

Erstatningskrav må fremsettes innen rimelig tid etter at en mangel blir oppdaget. I alminnelige vilkår for pakkereiser slik de lød før nye regler ble vedtatt og satt i kraft pr. 1. juli 2018, gjaldt det en lengste klagefrist på fire uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjorde det rimelig å forlenge fristen.

Klageren har opplyst at han glemte skaden inntil han hadde bruk for kofferten til en ny reise. Dette er etter nemndas syn ingen særlig grunn som gjør det rimelig å forlenge fristen.

Klagen er etter dette for sent fremsatt og realitetsbehandles ikke.

Vedtak

Klagen anses som for sent fremsatt og realitetsbehandles ikke.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)