

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende bagasje, Tenerife.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

226/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Spania, Tenerife

Antall reisende: 3

Reisens pris: 25.805,-

Tidsrom: 250613 - 090713

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende bagasje, Tenerife.

Klageren opplyser at ved ankomst Tenerife var kofferten borte.

Den dukket heller ikke opp og Ving greide ikke å spore den opp.

Klageren selv fant ut at den var oppbevart på Fornebu(?), og den ankom hennes hjemsted dagen før de skulle reise fra Tenerife. Hun var derfor uten sin bagasje i 16 dager. Hun klager også over skitten og dårlig leilighet og støy innenfor anlegget - noe hun hevder ble tatt opp på stedet. Hun har fått kr.3.000,- fra sitt forsikringsselskap og € 160 fra flyselskapet, hvorav € 100 ble forskuttert av Ving på reisemålet. Hun opplyser at hun har kvitteringer for utlegg på ca. kr.6.000,- og mener at hun også bør få noe for tort og svie.

Ving har beklaget at det tok så lang tid å spore opp bagasjen og at den derfor ble sendt til hjemstedet. Utgifter til innkjøp av nødvendige ting på feriestedet er noe som må tas opp med forsikringsselskapet. Hvis hun hadde tatt sin misnøye med hotellet opp med Vings guider, ville det sikkert ha vært mulig å finne annet bosted.

Det er ikke notert noe i logen om at dette ble tatt opp.

Ving har tilbudt kr.2.000,- i tillegg til de ca. kr.4.300,- hun allerede har fått

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda har i sin praksis lagt til grunn at det er en del av avtalen mellom turarrangøren og kunden at turarrangøren skal sørge for at bagasjen ankommer bostedet samtidig med kunden. Gjør den ikke det, foreligger det en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. pakkereiselovent § 6-1.

Dette prinsipp innebærer ikke et økonomisk ansvar som om turarrangøren var reiseforsikringsselskap - det innebærer at kunden har krav på et forholdsmessig prisavslag som nevnt i pakkereiselovent § 6-2 tredje ledd.

I dette tilfelle har kunden fått utbetalt kr 3.000,- av sitt forsikringsselskap og ca. kr.1.300,- av flyselskapet. Kofferten kom til rette så vidt forstås med uskadet innhold. Ving har tilbudt ytterligere kr.2.000,-. Uten å ta standpunkt til om kunden tok sin misnøye med leiligheten opp med Vings guider finner nemnda ikke grunnlag for å anbefale ytterligere kompensasjon

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.