

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise 28. desember 2010 - 6. januar 2011. Krav om kompensasjon grunnet forsinket bagasje.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

130/11

Tjenesteyter

Escape AS

Klager: X

Turarrangør: Escape AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 29.300

Saken gjelder:

Cruise 28. desember 2010 - 6. januar 2011. Krav om kompensasjon grunnet forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers koffert ble stående i Amsterdam og kom ikke frem til båten. Klager fikk først igjen kofferten en uke etter at cruiset var avsluttet.

Fra dag én fikk klager vite at kofferten trolig kom ved neste stoppested.

Dette gjentok seg hver dag. For hver dag uten koffert måtte klager prøve å få tak i nødvendige klær. På skipet var utvalget begrenset, så klager måtte i land for å få tak i for eksempel undertøy.

Utbyttet av ferien ble redusert for klager og hennes mann. Klager krever økonomisk kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandler klager på pakkereiser.

Før klagen behandles i nemnda skal partene ha mulighet for å uttale seg.

Hvis en av partene unnlater å komme med slik uttalelse, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. Avtale om klagenemnda for pakkereiser pkt 6.

Escape Travel har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne behandle klagen på bakgrunn av de foreliggende dokumenter.

Nemnda legger på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at hennes koffert ikke kom frem til cruisets begynnelse. Nemnda legger videre til grunn at kofferten først kom til rette etter klagers hjemkomst.

Det var en mangel ved pakkereisen at bagasjen ikke kom frem. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Mangler gir også rett til erstatning av økonomisk og ikke økonomisk tap etter pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda har ved vurdering av prisavslagets/kompensasjonens størrelse delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemdas flertall, forbrukernes representanter og bransjerepresentant Unn Vestad, er av den oppfatning at prisavslaget/kompensasjonen bør settes til kr 10.000.

Klager var på nyttårscruise og var avhengig av sin bagasje. Venteringen på at kofferten skulle dukke opp, bruk av tid på innkjøp av nytt nødvendig tøy m.v. reduserte etter flertallets vurdering klagerens utbytte av cruiset vesentlig. Dette bør gjenspeiles i prisavslaget/kompensasjonens størrelse.

Nemndas mindretall, lederen og bransjerepresentant Vigdis Fiske, deler flertallets vurdering av at den manglende bagasjen medførte redusert utbytte av cruiset.

Etter mindretallets vurdering er imidlertid et prisavslag /kompensasjon på kr 5.000 passende.

Det fremgår av klagen at klager måtte kjøpe nye klær. Dersom dette tapet ikke er dekket av klagers reiseforsikring, anbefaler nemnda at Escape Travel i tillegg erstatter klagers dokumenterte økonomiske tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag/kompensasjon på 10.000 kroner samt at klager i tillegg gis erstatning for eventuelt, dokumentert økonomisk tap.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Unn Vestad, Tyrkiareiser 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.