

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt ferie grunnet forsinket bagasje.

Dato

25.04.2019

Saksnummer

2019-00149

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise til med fly tur/retur Barcelona, Hotel i Barcelona den første natten og cruise med Norwegian Cruise Line i perioden 14.07.2018 - 22.07.2018. Totalt kr. 67.796.

Ved ankomst Barcelona var bagasjen savnet.

Klagers barnebarn fikk sin koffert 14.07.2018 kl. 22.30, mens klager og hennes datter først fikk bagasjen to dager etter hjemkomst.

Klager ankom Barcelona fredag ettermiddag den 13.07 og sjekket inn på cruiseskipet søndag formiddag den 15.07.2018 uten bagasje. De hadde ikke noe pent å ha på seg på kveldene. Det var ikke mulig å få kjøpt penklær, skikkelig undertøy, pensko, små vesker etc. Klager følte seg nesten som blindpassasjerer. Hver dag om bord på båten var preget av savnet av eget tøy og toalettsaker. De hadde det heller ikke komfortabelt på dagtid med de rimelige shortsene og t-skjortene de handlet på H&M. Det var veldig varmt og ubehagelig å kjøpe klær når de var i land. De hadde jo også helt andre planer for dagene. Det var vanskelig å finne klær som var større enn størrelse 40.

Klager har fått dekket forsinket bagasje fra sine forsikringsselskap med kr. 5.000 per person for innkjøp av det mest nødvendige. Kvitteringer er sendt deres forsikringsselskap.

Klager krever erstatning for en ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt to separate ordrer/bestillinger. Ticket anfører at cruiset ikke skal tas inn i denne saken da cruiset ikke er solgt som en pakkereise. Ticket skriver at deres tilsvarende er skrevet i forhold til den bestillingen der klager har to komponenter, fly + to netter på hotell Barcelona.

Klager kontaktet Ticket ved ankomst den 14.07.2018 med informasjon om at deres bagasje ikke var ankommet Barcelona. Hun snakket med en av Tickets selgere som ringte flyselskapet og videreformidlet kontaktinformasjon med flyselskapet Vueling Airlines til klager.

Klager kontaktet Ticket etter hjemkomst og de har hjulpet klager med å rette en klage direkte til flyselskapet. Flyselskapet har ikke besvart Tickets henvendelser.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag fra Tickets side da savnet bagasje er flyselskapets ansvar og forhold utenfor Tickets kontroll. Ticket mener også at forsinket og bortkommet bagasje er en forsikringssak.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Reisen ble bestilt 23. mai slik at pakkereiseloven, slik den lød før 1. juli 2018, gjelder.

Nemnda legger til grunn at Ticket på samme dag, 23. mai 2018, solgte en pakkereise som besto av fly tur/retur Barcelona samt hotellopphold, og formidlet en ukes cruise med Norwegian Cruise Line i perioden 14.07.2018 - 22.07.2018. Turen kostet totalt kr. 67.796, hvorav kr. 20.053 gjaldt fly og hotell og kr. 47.743 var betaling for cruiset.

Bagasjen kom ikke frem samtidig med klageren. Hennes barnebarn fikk sin bagasje før de gikk ombord i skipet, men etter at han hadde gjort nødvendige innkjøp. Klageren og hennes datters bagasje kom først til rette etter at de hadde kommet hjem. Alle tre fikk kr. 5.000 gjennom reiseforsikringen til dekning av helt nødvendig utstyr. De fikk handlet inn noe, men klageren fant det vanskelig å handle inn klær sin størrelse.

Ticket antar at de ikke er rette vedkommende for et krav om prisavslag/erstatning fordi de kun formidlet cruiset. Dette medfører ikke riktighet. I medhold av pakkereiseloven § 7-1 slik den lød før lovendring, hefter formidleren overfor kunden for krav som i medhold av loven kan reises overfor arrangøren. I de nordiske lovene ble det fastsatt et felles solidarisk mangels- og erstatningsansvar overfor kunden, dvs. et ansvar som for formidlerens vedkommende går lenger enn etter avtalerettslige regler om oppdragsformidling og fullmakt. Felles heftelse for arrangør og formidler anses som prinsipielt solidarisk ansvar.

I den foreliggende saken er det for øvrig den forutgående pakkereisen som ikke gikk som planlagt. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at det er en turarrangørs ansvar å

få bagasjen frem til bestemmelsesstedet samtidig med den reisende. Ticket er derfor, uansett synsvinkel, rett adressat for kravet.

Det foreligger etter dette en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. § 6-1. Nemnda legger til grunn at det svært lite hyggelig å være ombord i et cruiseskip uten å ha sine egne klær og andre eiendeler. Noe kan man som regel kjøpe i land, men det er et vesentlig skår i gleden å forsøke å finne klær mens de øvrige passasjerene har anledning til sightseeing etc. Klageren har dessuten fremhevet at det ikke var lett for henne å finne noe som passet, og at hun følte at hun var upassende kledd.

Turen kostet kr. 67.796 for tre personer. Nemnda anbefaler at de to som ikke fikk bagasjen gis et prisavslag på 40 % av sin del av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 18.000.

Koffertene har kommet til rette, slik at nemnda legger til grunn at det ikke foreligger direkte økonomisk tap av betydning. For ordens skyld presiseres det at det som ble utbetalt av forsikringsselskapet gikk til nødinnkjøp som hadde vært helt nødvendig hvis bagasjen hadde ankommet sammen med klagerne. Beløpet kommer derfor ikke til fradrag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 18.000, slik som beregnet ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)