

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Cruise, 12. - 25. juni 2010. Forsinket bagasje. Krav om refusjon av utgifter.

### Dato

..

### Saksnummer

144/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr.44.859

### Saken gjelder:

Cruise, 12. - 25. juni 2010. Forsinket bagasje. Krav om refusjon av utgifter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Flyet landet i Roma kl 11.45 lørdag 12. juni. Klagers koffert manglet.

Heldigvis skulle klager være to netter i Roma før båten gikk. Problemet var at det var lørdag ettermiddag, neste dag var søndag med stengte forretninger.

Klager skulle da på cruise med to «formal nights» uten andre klær enn jeansbukse, en jumper og en jakke. Kun undertøyet hun gikk og stod i.

Det var bare en ting å gjøre, løpe rundt i Roma og finne noe å ha på seg.

Klager kjøpte kjole, sko, veske og undertøy m.v for kr 8.145. Klager har fått utbetalt kr 2.500 av forsikringsselskapet. Hun har bedt om at Apollo dekker mellomlegget på kr 5.645. Apollo har avvist dette under henvisning til at klager ville hatt tid til å gjøre innkjøp mandag morgen før avreise til båten. Skipet skulle gå kl 18.00.

Imidlertid skal man være om bord i god tid før dette.

Klager skulle sjekke ut av hotellet kl 12.00. Det tar også noen timer fra hotellet til stasjonen og tog videre til Civittavechia, samt innsjekking i skipet.

Klager finner det urimelig at hun skulle løpe rundt i Roma i håp om å finne en selskapskjole som passet og som hun likte, sko og undertøy.

Apollos andre argumenter er at det er butikker om bord som selger selskapsklær til kvinner. Ettersom klager kjenner skipet og butikkene godt, tok hun ikke sjanse på å finne noe der. Det finnes ingen butikker om bord som selger undertøy, og det selges kun en spesiell type sko.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Bagasjen ankom dagen etter ankomst. Da var det over ett døgn til kunden skulle ut på sitt cruise. Man har krav på å få nødvendige utgifter dekket i en slik situasjon.

Apollo anser ikke at en selskapskjole til ca 4.500 kroner samt undertøy for ca 2.300 kroner er nødvendige utgifter for ett døgn uten bagasje.

Apollo er av den oppfatning at innkjøpene ble foretatt på et alt for tidlig tidspunkt. Hadde ikke kofferten kommet til mandag morgen, ville klager hatt tid til å gjøre innkjøp i Roma før avreise til Civitavecchia mandag. Man måtte sjekke inn på båten før kl 17.00. Alternativt finner det også en forretning om bord som selger selskapstøy til kvinner om man skulle være så uheldig ikke å få sin bagasje i tide.

### **Nemnda bemerker:**

Det var en mangel ved pakkereisen at bagasjen ikke kom frem til Roma sammen med klager. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dersom forsinkelsen fører til at kunden blir påført et tap, kan dette kreves erstattet av turarrangør, jf luftfartsloven § 10-20 jf pakkereiseloven § 6-5.

Klager har rett til erstatning for nødvendige og påregnelige utgifter som forsinkelsen medførte. Ved vurderingen må man etter nemndas oppfatning ta utgangspunkt i klagers situasjon lørdag ettermiddag i Roma.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke hadde annet tøy enn det hun hadde på seg. Hun skulle mandag ettermiddag på

10 dagers cruise, et cruise som kostet mer enn 20.000 kroner per person.

Hun var kjent med skipet og visste at det ikke var undertøy og sko å få kjøpt om bord. Hun tok ikke sjansen på å finne en kjole hun ville bli fornøyd med.

Det er noe uklart for nemnda hvor god tid klager hadde i Roma mandag før hun måtte reise til Civitavecchia. Nemnda legger til grunn at klager hadde noe tid til disposisjon. Hun kunne således muligens ha sett seg ut klær m.v. hun trengte på lørdag og handlet på mandag dersom kofferten ikke var kommet.

Dette ville redusert det økonomiske tapet, men samtidig redusert utbyttet av oppholdet i Roma. Klager måtte uansett kjøpe inn klær m.v. for tiden frem til mandag. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det etter omstendighetene ikke er rimelig å kreve at klager måtte utsette innkjøp til mandag.

Klager har etter dette rett i å få dekket nødvendige utgifter.

Det vil vel være individuelt hva man vil anse som nødvendig i en slik situasjon.

Nemnda finner derfor ikke grunn til å gå inn på de enkelte utgiftsposter, men velger å se hen til hvilke utgifter som er påregnelige i den foreliggende situasjon.

Klager har kjøpt klær m.v. for til sammen 8.145 koner. Sett hen til at klager skulle på et 10 dagers cruise og hadde betalt over 20.000 kroner for dette, finner nemnda etter en samlet vurdering av den oppfatning at beløpet ikke er upåregnelig.

Klager har fått dekket kr 2.500 av sitt forsikringsselskap.

Nemnda anbefaler at Apollo dekker det resterende.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Apollo erstatter klager kr 5.645.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*