

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder bortkommen bagasje, cruise i Rødehavet.

### Dato

..

### Saksnummer

131/13P

### Tjenesteyter

MSC Cruise

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: MSC Cruise**

**Reisemål: Cruise i Rødehavet**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 35.840 nok.**

**Tidsrom: 291212- 050113**

### Saken gjelder:

Saken gjelder bortkommen bagasje, cruise i Rødehavet.

### Klager anfører at ved ankomst Sharm el Sheikh kom ikke hans bagasje.

Han fikk kjøpt noen nødvendighetsartikler i Hurghada, men ikke klær som var nødvendig for å fungere normalt på et cruise. Det skapte en umulig situasjon å være uten klær en uke ombord på et nyttårscruise. Selskapet var uten evne og vilje til å yte bistand. Cruiseprogrammet var slik at det ikke var mulig å få gjort nødvendige innkjøp i andre anløpshavner. Nyttårsaften ble tilbragt på lugaren.

Kofferten fikk han først etter hjemkomst. Klager er sterkt kritisk til turarrangørs behandling av saken og manglende evne til å bistå med problemet.

Han mottok kr.2.500,- fra reiseforsikringen for innkjøp av nødvendighetsartikler. Beløpet er det maksimale under forsikringen.

Han krever en kompensasjon tilsvarende halvparten av reisens totalkostnad.

**MSC Cruise har uttrykt forståelse for at det var besværlig å være uten bagasjen under hele cruiset. De har også beklaget den lange saksbehandlingstiden og har tilbudt en**

**kompensasjon på kr 3.584,- tilsvarende 20 % av klagers del av reisens kostnad. Hvis klager kan fremlegge originalkvitteringer for kjøp av klær og annet, vil dette også erstattes.**

#### **Nemnda bemerker:**

Reklamasjonsnemnda har i sin praksis lagt til grunn at det er en turarrangørs ansvar å få bagasjen frem til bestemmelsesstedet samtidig med den reisende.

Hvis det ikke skjer, foreligger det en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Når det gjelder den kompensasjon klageren har krav på i dette tilfelle, forstår nemnda det slik at reiseforsikringen har dekket kr.2.500,- for innkjøp og at det ikke ble foretatt vesentlige innkjøp utover dette.

Kofferten har også kommet til rette, slik at nemnda legger til grunn at det ikke foreligger direkte økonomisk tap av betydning.

Imidlertid følger det av pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd at selv om den reisende ikke har hatt økonomisk tap, kan han tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen ved reisen har voldt ham «vesentlig ulempe». Etter nemndas syn må det utvilsomt ha vært en vesentlig ulempe å ha vært praktisk talt uten vanlige klær på et 1-ukers nyttårsreise. Nemnda finner at godtgjørelsen passende kan settes til kr.10.000,-.

Nemnda vil tilføye at MSC's behandling av klagers krav har vært fullstendig uakseptabel. Klager fremsatte reklamasjonen ved e-post 6. januar.

Først i brev av 16. juli, etter mange purringer, mottok han MSC's tilbud.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.10.000,-. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*