

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av bortkommet bagasje etter cruise.

Dato

19.11.2021

Saksnummer

2021-01329

Tjenesteytere

MSC Cruises

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer med fly, hotell og cruise med MSC Meraviglia fra Miami i perioden 13. - 23. februar 2020. Totalpris NOK 55 174.

Ved ankomst flyplassen den 23. februar, etter endt cruise fra Miami, oppdaget klager at en av koffertene, en stor svart "softbagkoffert", manglet. Klager har anført at dette var den største kofferten de hadde med seg på turen og at den inneholdt alle klærne de hadde brukt i løpet av oppholdet, inkludert alle nye klær de kjøpte i Miami dagene før cruiset startet. I tillegg var det sko, en dyr veske og en iPad i kofferten. Klager har sett gjennom alle bilder for å finne ut hvilke klær og sko de manglet, og de har gått gjennom alle betalinger for klær og sko i klesbutikker der de handlet med bankkort i Miami før de gikk om bord på cruiseskipet. Totalt beløper verdien seg til NOK 86 930 inkludert koffert, innhold og frakt fra USA til Norge.

Klager fikk bekreftelse på at kofferten var funnet og oppbevart på hittegods hos MSC på cruiseterminalen i Miami, og fikk tilbud om å få kofferten sendt til deres hjemadresse via FedEx. I april 2020 betalte klager NOK 3 500 for å få kofferten returnert med FedEx. Covid-19 pandemien var i gang og klager fikk aldri kofferten tilsendt. Klager anfører at han ventet tålmodig og hadde problemer med å få kontakt fordi havna ikke var bemannet etter korona utbruddet. Klager regnet med at de ville få kofferten tilsendt når pandemien var tilnærmet over.

Klager anfører at han tok opp igjen tråden flere ganger uten å få svar. Det har vist seg at kofferten er borte. MSC Cruise har betalt tilbake for frakt og tilbudt klager ca. NOK 10 000 i erstatning for koffert og innhold, samt NOK 1 000 i rabatt på et fremtidig cruise.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/ erstatning.

Klagers krav: Å få dekket reel verdi av sin tapte koffert totalt ca. NOK 83 000, alternativt et gratis cruise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager avsluttet sitt cruise med MSC Meraviglia den 23. februar 2020 i Port of Miami. Den 25. februar mottok MSC Cruises en e-post fra Apollo Reiser, med forklaringen om 1 stk. manglende bagasje. Først på flyplassen ved hjemreisen oppdaget klager at en av koffertene manglet.

23. februar 2020 - Ved avstigning fra skipet leide klager en portør for å transportere bagasjen. Denne portøren var ikke ansatt av MSC Cruises og har reelt ingen ting med MSC Cruises å gjøre, men portøren glemte 1 stk. bagasje. Da det ikke var utfylt dokumenter på havnen om den manglende bagasjen, hadde MSC Cruises ingen kjennskap til at bagasjen manglet, men etterlyste og lokaliserte klagers bagasje etter noen dager.

18. mars 2020 - MSC Cruises tilbød å sende kofferten til klagers adresse for hans regning, da MSC Cruises ikke har ansvaret for passasjerenes bagasje etter at den er utlevert etter endt cruise. Klager godtok ikke dette, og MSC Cruises hørte ikke mer fra ham før 21. april 2021.

21. april 2021– Etter mer enn 1 år hørte MSC Cruises fra klager igjen. Det viste seg at han har korrespondert med MSC Cruises i Miami, og likevel valgt å betale omkostningene for å få kofferten sendt hjem. Dessverre ble verden samtidig rammet av Covid-19 pandemien, og kofferten kunne derfor ikke sendes til klagers adresse, men ble oppbevart hos FedEx i Miami som skulle transportere bagasjen for ham. Det viser seg imidlertid at klagers koffert ikke lenger finnes oppbevart hos FedEx, og må anses som bortkommet.

MSC Cruises har refundert klagers omkostninger til transport av kofferten fra USA til Norge og har vedkjent seg et erstatningsansvar for kofferten med innhold. Men da de ba om en oversikt over koffertens innhold, fikk de beskjed om at tapet beløp seg til ca. NOK 87 000. MSC Cruises har ikke etterkommet klagers krav og har tilbudt en erstatning på EUR 1 000, samt en rabatt på fremtidig cruise på EUR 100.

MSC Cruises gjør oppmerksom på teksten som blant annet fremgår av deres billetter: "Objects that are considered to be fragile, personal and/or valuable (jewellery,electronics, money, travel documents, backpacks, medicines, diapers... etc.) must be carried as hand luggage only since MSC Cruises cannot accept liability for their damage or loss. Make sure to keep your ID/Passport and all check-in documents handy."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra MSC Cruises

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer med fly, hotell og cruise med MSC Meraviglia fra Miami i perioden 13. - 23. februar 2020. Totalpris NOK 55 174.

Klager mistet en koffert. Klager har sett gjennom alle bilder for å finne ut hvilke klær og sko de manglet, og de har gått gjennom alle betalinger for klær og sko i klesbutikker der de handlet med bankkort i Miami før de gikk om bord på cruiseskipet. Totalt beløper verdien seg til NOK 86 930 inkludert koffert, innhold og frakt fra USA til Norge.

Klagers krav: Å få dekket reel verdi av sin tapte koffert totalt ca. NOK 83 000, alternativt et gratis cruise.

MSC Cruises har refundert klagers omkostninger til transport av kofferten fra USA til Norge og har vedkjent seg et erstatningsansvar for kofferten med innhold. Men da de ba om en oversikt over koffertens innhold, fikk de beskjed om at tapet beløp seg til ca. NOK 87 000. MSC Cruises har ikke etterkommet klagers krav og har tilbudt en erstatning på EUR 1 000, samt en rabatt på fremtidig cruise på EUR 100.

Det er således ikke omtvistet at MSC Cruises skal utbetale erstatning for innhold i kofferten, spørsmålet for nemnda er hvor mye som skal dekkes. Nemnda viser til at MSC Cruises hadde gjort klager oppmerksom på at verdifulle gjenstander måtte oppbevares i håndbagasjen. Selv om klager har redegjort for innholdet i kofferten og vist til transaksjoner på kjøp, er det etter nemndas vurdering ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at disse eiendelene faktisk var i den tapte kofferten. MSC Cruises har tilbudt å erstatte innholdet med EUR 1 000 noe som tilsvarer rundt NOK 10 000. Nemnda mener etter en skjønnsmessig vurdering at tjenesteyter skal utbetale 15 000 kroner, et beløp som synes rimelig og tilstrekkelig dokumentert, i tillegg til frakt av kofferten fra USA til Norge. Tapte koffert er for øvrig et forhold som bør behandles av klagers reiseforsikring. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)