

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder erstatning for forsinket bagasje ved deltagelse på «pilegrimstur» i Spania.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

203/11

### Tjenesteyter

Merlot Reiser AS

### Klager: X

**Turarrangør: Merlot Reiser AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: Kr. 12.300 pr stk**

### Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning for forsinket bagasje ved deltagelse på «pilegrimstur» i Spania.

**Klager anfører at ved ankomst Madrid 29. april var det to personer av en gruppe på fire damer som ikke fikk sin bagasje. Det tok tid å få registrert den savnede bagasje og de mistet derfor bussen videre som de hadde betalt for. Først 4. Mai, dagen før hjemreise, fikk de bagasjen. Foruten ekstra omkostninger til buss og taxi ble ferien ødelagt. De var på pilegrimstur og skulle gå lange dagsmarsjer hver dag. Klær og utstyr som var innkjøpt for turen lå i bagasjen.**

De to som fikk sin bagasje, måtte låne klær o.a. til de to andre.

De krever prisen for flyreisen refundert med kr.6.000,- for hver av de fire deltagerne.

**Merlot Reiser har vist til at klager har fått refundert kr. 1510,- fra KLM for forsinket bagasje. Da dette er en vandretur, har de på forhånd gitt følgende råd til deltagerne under headingen «Hvis bagasjen ikke kommer» i forbindelse med «Praktiske tips»: «For å unngå problemer med manglende bagasje, bør du sørge for å ha fjellstøvel/ joggeskoene på bena og ha med deg minimum av klær i håndbagasjen for å kunne vandre den første dagen».**

Det som behøves av klær og utstyr her er vandrestøvler og fritidsantrekk.

Å gå uten å ha mottatt sin bagasje innebærer imidlertid redusert komfort.

Merlot har derfor tilbudt de to som ikke fikk sin bagasje kr. 1000,- hver.

De to andre tilbys ingen kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

**Klagenemnda vil først bemerke at det er Merlot som er ansvarlig overfor deltagerne. De kan derfor ikke henvise deltagerne til flyselskapet, jf. pakkereiseloven § 6-5 annet ledd jf. § 6-4.**

I dette tilfelle kom bagasjen til rette først dagen før hjemreisen - det vil i praksis si at de to var uten bagasjen på hele vandreturen. Turen ble ellers gjennomført som planlagt. Å refundere hele flyreisens kostnad kan derfor ikke være aktuelt.

Selv om turen ellers ble gjennomført som planlagt, er det klart at situasjonen innebar ikke ubetydelig ulempe. Etter en samlet vurdering har nemnda kommet til at det tilbudte beløp er noe lavt ut fra den vesentlige ulempe og det ubehag det må ha vært å være uten bagasjen den uken turen varte. Nemnda vil derfor anbefale at de to som ikke fikk sin bagasje får kr.2000,- hver i kompensasjon. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å tilkjenne de to andre noen kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at de to deltagerne som ikke fikk sin bagasje hver får kr. 2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.*