

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Mexico, 22. desember 2009 - 6. januar 2010. Forsinket bagasje. Krav om erstatning.

### Dato

..

### Saksnummer

28/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: nok 70.000

### Saken gjelder:

Reise til Mexico, 22. desember 2009 - 6. januar 2010. Forsinket bagasje.

Krav om erstatning.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagernes bagasje uteble i over en uke. Det var jul og nyttår, og klagerne måtte kjøpe klær, toalettartikler m.v. for til sammen kr 13.914. De ble videre påført overvekt på flyet hjem med kr 3.000.

Klagernes mastercardforsikring har dekket kr 5.000. Apollo har dekket kr 4.000. Klagerne krever det resterende, kr 7.900 fra Apollo.

Klagerne peker på at det må tas i betraktning at når en reiser på en tur til 70.000 kroner i to uker, er nødvendige dokumenterte utgifter normalt høyere enn hva det vil være for foreksempel en ukes studenttur til syden. Det må være naturlig at nødvendige utgifter tolkes i sammenheng med reisens kostnad og kundens

Individuelle behov for erstatningskjøp. Det var også høytid med både jul og nyttår, som naturligvis medfører behov for mer klær enn «helt nødvendig».

Det er videre et 5 stjerners hotell og en etterlengtet ferie, hvor man lett bør forstå behovet for å unngå samme enkle klær i 8 dager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Bortkommet bagasje gir rett til å få erstattet nødvendige utgifter til erstatningskjøp m.v. I den utstrekning erstatningskjøp ikke dekkes av kundens reiseforsikring, kan kunden erstattes nødvendige dokumenterte utgifter.

Det er transportrettslige regler som gjelder i slike tilfeller, og transportrettslig lovgivning åpner ikke for erstatning for tort og svie.

Apollo forstår at det er individuelle oppfatninger av hva som regnes som nødvendig innkjøp i forbindelse med forsinket bagasje, og at det kan være individuelle behov. Imidlertid er det viktig å merke seg at regelverket i slike tilfeller setter klare begrensninger. Erstatning gis kun for nødvendige innkjøp av erstatningsklær og toalettartikler, og utgiftsbeløpet må skyldes nødvendige behov.

Apollo er av den oppfatning at klagerne i dette tilfellet har gått til innkjøp av betraktelig mer enn hva som anses som nødvendig. Klagerne har fått dekket 5.000 til klær av forsikringsselskapet. Apollo finner på sin side å kunne dekke kr 1.000 i parfymeriartikler og kr 3.000 for overvektet hjem.

Det vises for øvrig til Apollos brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klagerne hadde kjøpt en pakkereise. I pakkereisen inngikk bl.a. forsendelse av bagasje. Det er å anse som en mangel ved pakkereisen at bagasjen ikke kom frem sammen med klagerne. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf pakkereiseloven § 6-4 første ledd. Kunden kan, selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jf pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd.

Klager har mottatt kr 5.000 i erstatning fra forsikringsselskapet.

Apollo har utbetalt ytterligere kr 4.000. Det er nødvendige og påregnelige utgifter som kan kreves erstattes. Det vil i en slik sak bero på et skjønn hva som er nødvendig og påregnelig. Vurderingen vil også kunne variere avhengig av type tur, reisemål, formålet med reisen m.v.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det i denne saken ikke er grunnlag for kompensasjon (prisavslag og erstatning) ut over det klagerne har fått fra sitt forsikringsselskap med tillegg av det Apollo har utbetalt.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

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