

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av tapt håndbagasje som ble gjenglemt på bussen fra flyplassen til hotellet.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

116/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om dekning av tapt håndbagasje som ble gjenglemt på bussen fra flyplassen til hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge, totalt 9 voksne og 4 barn, ankom hotellet etter busstransport fra flyplassen på Tenerife. Det var trangt på bussen fordi den skulle innom et ekstra hotell i tillegg til de 5 hotellene som var på ruten.

Det ble omplassering på buss-setene for å få plass til alle. Klager og hennes reisefølge gikk av på hotell nr. 2 på reiseruten. Minutter etter at de kom inn i resepsjonsområdet oppdaget de at håndbagasje var gjenglemt på bussen.

I håndbagasjen hadde de blant annet livsnødvendig medisin. Tre av de voksne forsøkte å løpe etter bussen som er på vei ut av hotellområdet, men rakk det ikke.

De kontaktet så en av de to reiselederne fra Star Tour som sto i resepsjonen for å få adressen til neste hotellstopp slik at en av dem kunne ta taxi etter bussen, men adressen kunne de ikke få. De ba så en av reiselederne om å ringe guiden som var på bussen, men heller ikke dette var de villig til å hjelpe med.

Påfølgende dag måtte de selv finne frem til lege og få tak i medisin til en i reisefølge som har epilepsi. Vedkommende hadde da hatt alvorlige epilepsianfall den første natten, noe som ødela flere dager av ferien. De kontaktet reiselederne på hotellet hver eneste dag for å få vite hvor de kan hente gjenglemt bagasje.

De fikk ingen hjelp, kun beskjed om at det ikke lot seg gjøre.

De beskrev de to gjenglemte baggene og ba om at Star Tour kunne sjekke lageret på flyplassen, da de selv ikke hadde tilgang der, men dagene går og intet skjer.

Fra den 02.03.14 til den 10.02.14 fikk de ingen hjelp til tross for gjentatte henvendelser til reiselederne. De ga til slutt opp. En uke etter ankomst melder de bagasjen stjålet på den

lokale politistasjonen. Klager finner Star Tours håndtering av saken elendig og deres mangel på hjelp en direkte årsak til at håndbagasjen ikke kom til rette mens de var der.

Klager krever at Star Tour dekker tap av håndbagasjen, to håndbagger og to plastposer med innhold. Det vises til innholdsliste/politianmeldelse.

Tapet dekkes ikke av klagers reiseforsikring. I tillegg mener klager at de burde få kompensasjon for en ødelagt ferieuke som måtte brukes til å kontakte Star Tours reiseledere og forsøke å få hjelp i stedet for å kunne dra på utflukter o.l.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour viser til rapport og fra deres reiseledere på Tenerife der det fremgår hva som ble gjort dag for dag for å finne den gjenglemte bagasjen.

Busselskapet Ultramar ble kontaktet flere dager, men deres avdeling for hittegods har ikke vært enkel å forholde seg til de siste månedene og svært lite er blitt funnet. Hittegodskontoret på flyplassen ble også kontaktet. Letingen hos busselskapet kan ta noe tid, da det er de samme menneskene som jobber med ankomst på flyplassen som sjekker forespørsler om gjenglemte bagasje og de har ofte liten tid.

Bussjåførene har ikke lov til å ta telefonen mens de kjører, så det kan være vanskelig å nå disse da de kjører transfer store deler av dagen. Star Tour hadde ikke noen reiseleder på klagers buss fra flyplassen, kun en reiseleder som hilste på passasjerene før bussen forlot flyplassen.

Det er klager og hennes reisefølge som må ta ansvar for gjenglemte bagasje.

Star Tours reiseledere som var på hotellet på klagers ankomstdag, kjente ikke til bussens rute og kunne derfor heller ikke opplyse om adressen for bussens neste stopp.

Star Tour følger opp med busselskapet for å etablere bedre rutiner for hittegods, men finner ikke grunnlag for å erstatte klagers tap da de har gjort det de kunne for å spore opp klagers bagasje, både med busselskapet og ved at de sjekket selv når de var ute på flyplassen de aktuelle dagene.

Nemnda bemerker:

Klagerne glemte sin håndbagasje i den bussen som fraktet dem fra flyplassen til hotellet. Bussen var en fellestransport for gjester til 6 hoteller, og så vidt nemnda forstår var det hotellet klagerne skulle til, det andre hotellet bussen betjente.

I følge klagerne oppdaget de umiddelbart etter at bussen hadde reist fra hotellet at de hadde glemt håndbagasjen i bussen. Den ene klageren forsøkte å løpe etter bussen, som fremdeles var synlig, men den var kommet for langt. De fikk så tak i en drosje, og spurte guiden som var til stede på hotellet hvilket hotell som var neste stopp for bussen. Det visste ikke vedkommende, og hun hadde heller ikke telefonnummeret til den guiden som la opp bussens reiserute på flyplassen.

Situasjonen var altså den, at selv om klagerne umiddelbart etter avstigning ble klar over at de hadde lagt igjen håndbagasjen, var det ingen ansvarlige som visste bussens kjørerute. Det var

heller ikke mulig å få fatt i buss-selskapets kontaktperson. Enden på det hele var at bagasjen forsvant, og at den ikke ble funnet i løpet av de 14 dagene klagerne var på reisemålet.

En av de som mistet sin bagasje lider av epilepsi, og klagerne har anført at han fikk dårlig hjelp av guidene til å skaffe legehjelp for å få utskrevet livsviktig medisin.

Han fikk et alvorlig epileptisk anfall første natten. Dagen etter fikk han hjelp av hotellbetjeningen til å kontakte lege. Det eneste guidene hjalp til med, var å sende inn en politianmeldelse etter vel en uke, da bagasjen hadde vært borte så lenge at det var lite sannsynlig at den ville bli gjenfunnet. Klagerne fikk ferien delvis ødelagt fordi de måtte være til stede på hotellet på de tidspunkter guidene var der for å sjekke om bagasjen var gjenfunnet.

Guidene opplyste for øvrig at man i flere måneder hadde hatt problemer med at gjenglemt bagasje ikke ble gjenfunnet, til tross for at busselskapet skulle ha rutiner for å håndtere dette, og et eget rom på flyplassen for gjenglemt bagasje.

Reklamasjonsnemnda har forståelse for at klagerne ikke fant guidenes håndtering av situasjonen tilfredsstillende. Det må bero på dårlig administrasjon av ressursene på reisemålet når ikke alle guider som er på vakt når nye gjester ankommer, vet hvilken rute bussen følger når passasjerene skal settes av ved de respektive hotellene.

Det må nødvendigvis foreligge en plan om dette, som senest rett etter at bussen har forlatt flyplassen kan sendes via sms til de øvrige guidene. Det er videre et tegn på dårlig administrasjon at ikke alle guider har hverandres mobiltelefonnumre plottet inn i mobiltelefonen. Det burde også være en stående ordre at telefonen er påslått inntil alle gjester har ankommet sine respektive hoteller. Beskjed om at alle gjester er tatt forsvarlig hånd om er det meget enkelt å sende via sms til de som ikke befinner seg på siste ankomststed for bussen. Det må videre være mulig å få kontakt med en kontaktperson for busselskapet så lenge bussen kjører på oppdrag for Star Tour.

Et slikt oppdrag må være så økonomisk interessant at det må være mulig å stille visse minimumskrav til operatøren.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette å måtte legge til grunn at reisearrangørens operasjon var dårlig planlagt og utført.

I utgangspunktet er det den reisende som har ansvar for å passe på sin egen håndbagasje. Forsikringsselskapet, som klagerne har henvendt seg til, har ikke villet erstatte de bortkomne gjenstandene, sannsynligvis fordi selskapet har lagt til grunn at klagerne har opptrådt uaktsomt. Spørsmålet i denne saken er imidlertid om arrangørens mottaksapparat var så dårlig organisert at kravet kan rettes mot arrangøren. Etter nemndas syn er det mye som taler for det. Hvis guiden på klagerens hotell hadde kunnet oppgi hva som var neste hotellstopp for bussen, ville bagasjen etter all sannsynlighet ha blitt funnet. Klagerne hadde stoppet en drosje som sto klar til å kjøre etter bussen.

Etter en samlet vurdering av omstendighetene i saken, er det arrangørens manglende organisering av sitt mottaksapparat som springer i øynene som hovedårsak til at bagasjen ikke ble gjenfunnet. Til dette kommer det faktum at arrangøren var klar over at bagasje som ble gjenglemt stort sett ikke ble gjenfunnet. I en slik situasjon fremstår det som

kritikkverdig at man ikke tok tak i problemet, blant annet ved å sikre kontinuerlig kontakt med bussoperatøren.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagerne bør få dekket verdien av de tapte gjenstandene. Forholdet ble politianmeldt og meldt til forsikringsselskapet, slik at erstatningsbeløpet vil fremgå av forsikringsmeldingen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får erstattet sitt tap i henhold til forsikringsmeldingen.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.