

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forsinket bagasje til sykkeltur, Sicilia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

284/12

Tjenesteyter

Oliven Reisen

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oliven Reisen

Antall reisende: 10

Reisens pris: 16.700,- pr. per.

Saken gjelder:

Saken gjelder forsinket bagasje til sykkeltur, Sicilia.

Klager anfører at de var 10 deltagere på reisen som fikk sin bagasje forsinket. 2 av deltagerne fikk bagasjen 30. juni - 2 dager etter ankomst - og de øvrige 8 fikk den først 4. juli, dagen før hjemreisen. Klager mener turarrangør burde ha aksjonert tidligere for å lokalisere bagasjen. Mye tid gikk med til nødvendige innkjøp og situasjonen var meget frustrerende. De krever full refusjon av reisens pris.

Oliven Reiser har vist til at de har oppfordret alle til å tegne reiseforsikring som skal dekke dette. Ingen turarrangør kan påvirke flyselskapet til å oppspore bagasjen raskere. Forutsetningen for at det skal være grunnlag for prisavslag eller erstatning er at turarrangør har hatt mulighet til å rette feilen i løpet av ferieoppholdet.

Flyselskapet og flyplassens håndtering av bagasje er utenfor turarrangørs kontroll. Oliven Reiser har likevel tilbudt 15% rabatt ved bestilling av ny tur.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Reklamasjonsnemnda har tidligere i flere saker lagt til grunn at det er en del av avtalen mellom de reisende og turarrangør at sistnevnte sørger for at bagasjen kommer frem til reisemålet sammen med den reisende.

Gjør den ikke det, foreligger det objektivt sett en mangel i lovens forstand som gir grunnlag for prisavslag/erstatning. Dette betyr ikke at turarrangør nødvendigvis er subjektivt å klandre og blir «straffet for noe de ikke er skyld i», som Oliven Reiser anfører, men at det objektivt sett er en mangel ved reisen at turarrangør ikke har oppfylt sin del av avtalen som går ut på å få kunde og bagasje frem til bestemmelsesstedet.

De reisende har i dette tilfelle ikke fremlagt dokumentasjon på økonomisk tap. Nemnda legger til grunn at de direkte påløpte utgifter har blitt dekket av reiseforsikringen. Den erstatning de derfor tilkommer, er godtgjørelse etter pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd for den ulempe det har vært å være uten bagasjen. Noe grunnlag for å refundere hele reisens pris, foreligger ikke.

Nemnda finner at de to som fikk bagasjen den 30. juni bør få kr.1.000,- hver og de øvrige kr.2.000,- hver.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at de to i reisefølget som fikk bagasjen den 30. juni gis kr.1.000,- hver i kompensasjon og de øvrige kr.2.000,- hver.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.