

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og erstatning grunnet savnet bagasje.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-03385

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og ett barn under to år med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Serenity, Playa de Amadores, Gran Canaria i perioden 22.08.2018 - 29.08.2018. Totalpris kr. 7.938.

Ved ankomst var den ene av klagers kofferter og barnevogn forsvunnet. Bagasjen inneholdt bl.a. datterens krem mot hudeksem. Tilsvarende var ikke å få kjøpt på Gran Canaria og datteren fikk utslett på halsen og i ansiktet.

Klager mener ferien ble ødelagt på bakgrunn av manglende hjelp fra Ving da mye av tiden gikk med til innkjøp av klær. Grunnet den savnede bagasjen pådro de seg utgifter både på Gran Canaria og etter hjemkomst.

Bagasjen dukket først opp etter hjemkomst den 14.09.2018.

Klager har fått utbetalt kr. 10.000 fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever prisavslag og erstatning, samt dekning av advokatutgifter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom bagasje kommer på avveie i forbindelse med flytransport, starter sporing av bagasjen i flyselskapenes sporingssystem så snart bagasjen er meldt savnet. Ving som turoperatør kan ikke påvirke søket som pågår, men har løpende kontakt med flyplassen og gjesten om sporingen som pågår.

Klager fikk tilbud om 100 euro til dekning av nødvendige innkjøp samme dag som Ving ble informert om bagasjen som var meldt savnet. Videre ble de informert om at det var mulig å leie en trille via hotellet og at Ving ville dekke kostnaden.

Klager valgte å kjøpe ny vogn til 345 euro fremfor å leie en trille. Ving har vist til vedtak i Transportklagenemnda, sak 2017-02907, hvor nytteverdien av innkjøp ved forsinket bagasje trekkes frem. Ving mener at dette er relevant for saken og at deres tilbud om utbetaling av kr. 5.000 i tillegg til forsikringsselskapets erstatning gir en rimelig dekning av klagers innkjøp.

Ving forstår at det var problematisk da de ikke hadde tilgang til datterens krem mot hudeksem. Nødvendige medisiner og salver bør pakkes i håndbagasjen. Om volumbestemmelsen på inntil 100 milliliter ikke er tilstrekkelig, kan det søkes om unntak fra bestemmelsen.

Ving viser til at det i tidligere vedtak hvor det er søkt om kompensasjon for ulempe som følge av forsinket bagasje, og det er rimelig gode muligheter for å gjøre innkjøp på feriestedet, har nemnda anbefalt en kompensasjon tilsvarende 25 - 30 % av reisens pris.

Ving har tilbudt en kompensasjon nær 50 % av reisens pris, kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Det er arrangørens ansvar å få gjestens bagasje frem til bestemmelsesstedet. I dette tilfellet ble bagasjen ikke gjenfunnet før etter at klageren hadde kommet tilbake til Norge. Alt utstyr som ikke var med i håndbagasjen og som var nødvendig for å gjennomføre ferien måtte derfor kjøpes eller leies på feriedestinasjonen.

Klagerens datter lider av eksem. Salven hun hadde behov for lå i den bagasjen som var forsvunnet, og var ikke mulig å få kjøpt på Gran Canaria. Nemnda har forståelse for at det var en kjedelig situasjon. Livsnødvendige og andre medisiner skal imidlertid medbringes i håndbagasjen nettopp for å unngå slike situasjoner.

Klageren fikk tilbud om å leie en barnetrille for 27 euro som ville bli dekket av arrangøren. Klageren valgte imidlertid å kjøpe en ny trille til 345 euro som han krever refundert.

Klageren fikk tilbud om 100 euro til innkjøp av nødvendige toalettartikler, slik det er vanlig ved bagasjeforsinkelser. Bagasje kommer erfaringsmessig til rette i løpet av de første par dagene, og summen er beregnet som nødhjelp i denne perioden. Blir forsinkelsen av lengre varighet er det en forsikringssak. Det ble den i dette tilfellet, og klageren har i ettertid fått utbetalt kr. 10.000 av sitt forsikringsselskap. Han krever imidlertid ytterligere kr. 4.780 til dekning av påførte utgifter. Klager krever i tillegg

det han betalte for billettene - kr. 7.938 - refundert. Det er også krevd erstatning for ulempe hendelsen påførte klageren og familien. I tillegg er det krevd dekket advokatutgifter. Arrangøren har tilbudt å dekke leie av trille på reisemålet til 27 euro som kommer i tillegg til 100 euro som ble tilbudt på feriedestinasjonen. I og med at dette ikke ble utbetalt på reisemålet, har Ving tilbudt en utbetaling på kr. 1.500 etter hjemkomst.

Nemnda bemerker at det er et generelt ulovfestet erstatningsrettslig prinsipp at klageren i rimelig utstrekning og etter evne gjør sitt beste for å begrense skaden.

Når det gjelder barnetrillen finner nemnda at Vings tilbud om å betale for leie av trille var tilstrekkelig til å avhjelpe den akutte situasjonen som oppsto.

Klageren har etter hjemkomst fått utbetalt kr. 10.000 fra sitt forsikringsselskap. Han har fått tilbud om kr. 1.500 fra reisearrangøren og senere en kompensasjon på kr. 3.500, totalt kr. 5.000. Totalt utgjør dette kr. 15.000. Det legges også til grunn at det som ble kjøpt inn på feriedestinasjonen har nytteverdi for klageren også etter hjemkomst, selv om verdien antas å være begrenset ettersom klageren fikk igjen den savnede bagasjen etter hjemkomst. Klageren krevde opprinnelig kr. 46.285 fra forsikringsselskapet, men dette kravet ble frafalt da bagasjen kom til rette.

Reisen kostet kr. 7.938. Arrangøren har tilbudt kr. 5.000 i totalt prisavslag. Beløpet inkluderer kr. 1.500 som er omtalt ovenfor. Klageren vil da inkludert nødhjelp og forsikringsutbetaling totalt motta kr. 15.000.

Ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper er tenkelig også ved tap av bagasje. Nemnda har imidlertid ikke praksis for å anbefale at dette blir vurdert utbetalt utover i tilfeller hvor ferien blir tilnærmet ødelagt, f. eks. på et cruise uten bagasje og uten innkjøpsmuligheter ombord eller på turer til fjerne destinasjoner hvor overnattingsutstyr og turutstyr ikke kommer frem. Saken ligger etter nemndas syn ikke slik an i dette tilfellet hvor det var mulig å foreta erstatningsinnkjøp.

Nemnda kan videre ikke se at forholdene ligger slik an at det er aktuelt å dekke saksomkostninger. Kravet har to elementer, et forsikringskrav som allerede er utbetalt og et krav mot reisearrangøren. Alle saker hvor det ikke oppnås enighet om prisavslag og/eller erstatning mellom den reisende og arrangøren, behandles uten kostnader for klagerne i Pakkereisenemnda. Nemndsbehandling er et lavterskeltilbud. Sekretariatet gir ved forespørsel hjelp med utfylling av klageskjema.

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et ytterligere prisavslag på reisen, som avrundet utgjør kr. 3.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et ytterligere prisavslag på reisen, som avrundet utgjør kr. 3.500.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)