

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder forsvunnet/forsinket koffert ved ankomst hotell i Antalya. Klager har anført at deres bagasje ble plassert i bussen etter ankomst. Ved ankomst hotellet manglet den ene kofferten. Den var påført adresselapp med navn, hjemmeadresse og ferieadresse. Den inneholdt bl.a toalettsaker, medisiner, badeøy etc. Vings representant fikk alle opplysninger med en gang for å kunne oppspore kofferten, men greide ikke å finne den til tross for at klager gjorde oppmerksom på at sjåføren antagelig hadde tatt den ut på et av de andre hotellene bussen hadde vært innom. Klager fant selv kofferten etter flere dager da de var innom ett av disse hotellene etter en utfluktstur. Klager krever refusjon av reisens pris. Ving har vist til at reiseleder omgående ringte alle hotellene uten resultat. Klager fikk ca. kr. 400,- til dekning av nødvendige innkjøp og Ving tilbyr ytterligere kr. 1.000,- som kompensasjon.

## Dato

14.03.2012

## Saksnummer

237/11

## Tjenesteyter

Ving Norge AS

## Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 23.210**

## Saken gjelder:

Saken gjelder forsvunnet/forsinket koffert ved ankomst hotell i Antalya.

Klager har anført at deres bagasje ble plassert i bussen etter ankomst.

Ved ankomst hotellet manglet den ene kofferten. Den var påført adresselapp med navn, hjemmeadresse og ferieadresse. Den inneholdt bl.a toalettsaker, medisiner, badeøy etc. Vings representant fikk alle opplysninger med en gang for å kunne oppspore kofferten, men greide ikke å finne den til tross for at klager gjorde oppmerksom på at sjåføren antagelig hadde tatt den ut på et av de andre hotellene bussen hadde vært innom. Klager fant selv kofferten etter flere dager da de var innom ett av disse hotellene etter en utfluktstur.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Ving har vist til at reiseleder omgående ringte alle hotellene uten resultat.

Klager fikk ca. kr. 400,- til dekning av nødvendige innkjøp og Ving tilbyr ytterligere kr. 1.000,- som kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for den reisende.

Klagenemnda legger til grunn at det var en mangel at kofferten ble lastet av ved feil hotell. Vings bestrebelser for å finne kofferten synes også å ha vært svært mangelfull i dette tilfelle. Kofferten har åpenbart stått i flere dager på det hotellet hvor klager selv informerte Vings representant om at den antagelig var.

Der ble den funnet av klager selv.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klager bør få en kompensasjon på kr. 3.000,- til dekning av de utlegg som er påløpt og for den vesentlige ulempe det har vært å være uten kofferten i 5 dager.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Ving utbetaler en samlet kompensasjon på kr. 3000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, 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.*