

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bortkommen bagasje på hjemreisen.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

134/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 22.000

Saken gjelder:

Saken gjelder bortkommen bagasje på hjemreisen.

Klager anfører at hennes ryggsekk ble borte på veien fra leiligheten på Gran Canaria til flyplassen. Buss-sjåføren la sekken i bagasjerommet under bussen, men ved ankomst flyplassen var den borte.

Klager tok kontakt med Star Tour på flyplassen og det ble undersøkt på alle hotellene bussen hadde vært innom. Forholdet ble anmeldt ved hjemkomst.

Forsikringsselskapet avslo å dekke tapet med den begrunnelse at det ikke var sannsynliggjort at det var et tyveri.

Hun ber om at Star Tour dekker tapet og hun mener at hun er blitt lovet dette på telefon.

Star Tour anfører at de først ble kontaktet om saken telefonisk i april 2012.

Det ble da ikke sagt noe om at det var gått fem måneder fra hendelsen fant sted. Star Tour ba om å få en oversikt over hendelsesforløpet og innholdet i sekken slik at de kunne be guidene på stedet undersøke saken nærmere.

Deretter gikk det ytterligere 2 måneder før Star Tour i juni mottok oversikten over sekkens innhold og avslaget fra forsikringsselskapet. Star Tours lokale guide har ikke registrert noe i loggen om hendelsen.

Foruten at de først ble kontaktet lenge etter klagefristens utløp, anser Star Tour seg heller ikke ansvarlig for at sekken ikke ble med videre fra bussen.

De har gode rutiner for å søke etter bagasje som er gjenglemt på transferbusser, men det er ikke mulig når de får nødvendig informasjon først 7 måneder etter reisens slutt.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at det er en del av avtalen mellom den reisende og turarrangør at sistnevnte er ansvarlig for at bagasje kommer frem til reisemålet sammen med den reisende. Gjør den ikke det, foreligger det en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. § 6-1 i pakkereiseloven.

I utgangspunktet må det samme gjelde ved hjemreise.

Etter pkt.7.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av avtalen mellom partene, plikter den reisende å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager mangler, og så vidt mulig skal det reklameres på stedet.

Videre heter det:

«Uansett må klage være fremsatt til arrangør eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen».

Klager opplyser at hun meldte fra til Star Tours guide på flyplassen.

Dette er ikke loggført hos Star Tour og deres «lost and found» avdeling har heller ikke vært involvert. Etter hjemkomst tok klager ikke kontakt med Star Tour før det var gått flere måneder - enten i mars eller april - lenge etter 4-ukers fristens utløp.

Fordi saken var tatt opp med reiseforsikringen kunne det være god grunn til å se bort fra en streng overholdelse av 4-ukers fristen. Men i dette tilfelle har det gått 4-5 måneder uten at klager har tatt saken opp med Star Tour telefonisk, og deretter ytterligere 2 måneder før det innsendes en skriftlig redegjørelse.

Dette er så lang passivitet at det etter nemndas mening må ha som konsekvens at et krav mot Star Tour må anses å ha blitt fremmet for sent.

Begrunnelsen for 4-ukers fristen er bl.a at turarrangør skal ha mulighet for å undersøke og bringe klarhet i forholdet. Det blir ikke mulig når turarrangør først blir gjort kjent med saken telefonisk etter 4-5 måneder og deretter etter ytterligere 2 måneder får de detaljerte opplysninger i saken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen erstatning
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.