

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Kompensasjon for skadet bagasje.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2023-01577

Tjenesteytere

Carpe Diem Singelreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på gruppereise med Carpe Diem til Japan, 27.03.2023 - 09.04.2023. Totalpris ca. 65 000 kroner.

Klager opplyser om at følgende har skjedd med bagasjen:

- Bagasjen er ødelagt

Bagasjen ble sendt fra Kyoto til Tokyo, og underveis ble kofferten ødelagt.

Klagers krav: Å få dekket tapet av kofferten.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager deltok på Carpe Diem-tur til Japan 27.03.-09.04.2023.

På denne turen er det en separat bagasjetransport mellom Tokyo og Osaka med en ekstern leverandør som opereres av JR (Japan Railways). Gjestene reiser med Shinkansen Bullet Train og der tillates ikke bagasje da det rent logistikkmessig ikke er mulig for grupper å ha med store koffertyper på dette toget. Kofferten ble skadet på denne transporten og Carpe Diems reiseleder meddelte dette per telefon og e-post til deres agent i Japan. Hun fikk beskjed om at skader på koffertyper ikke var deres ansvar. Det var imidlertid usikkerhet om skaden var påført på denne transfer eller under selve flyreisen med KLM til Japan. Reiselederen oppfordret klager til å ta kontakt med flyselskapet eller sitt forsikringsselskap.

Etter hjemkomst mottok Carpe Diem e-post fra klager den 13.04.2023 der hun krever at Carpe Diem skal dekke reparasjon av koffert eller evt. kjøp av ny koffert.

Reiselederen har i en e-post til klager den 14.04.2023 skrevet: "Jeg så jo som jeg sa til deg en sprekk i hjørnet øverst på kofferten din før vi dro fra Kyoto. Det kan ha skjedd etter flytransporten fra Europa til Japan. Du kan eventuelt kontakte KLM og melde skade hos dem. Det kan du gjøre her:

<https://www.klm.no/information/refund-compensation/baggage-compensation>"

Carpe Diem svarte følgende 25.04.2023: "Vi viser til vårt ansvar som pakkereisearrangør der vi ikke ser at skade på bagasje er en del av vårt ansvar i forhold til mangel ved reisen. En mangel ved pakkereisen handler om forhold som har med mangler i selve pakkereisen å gjøre, som er selve produktet vårt, ikke våre gjesters personlige eiendeler. I alle tilfeller vi har hatt hvor det har blitt skade på koffert under transport, er det enten flyselskap eller gjesters personlige forsikringsselskap som har dekket dette. Vi synes det er uvanlig at ditt forsikringsselskap sier de ikke dekker slikt. Vi har ingen forsikring som dekker skade på koffert til våre gjester, da dette er et personlig henseende." Carpe Diem viser også til sine reisevilkår: <https://www.carpe-diem.no/reisevilkar/>

Carpe Diem mener at det ikke er deres ansvar å dekke utlegg i forbindelse med skadet bagasje under transport. Carpe Diem avviser klagen og kravet om å få dekket kostnader for reparasjon eller ny koffert da de mener dette er en forsikringssak.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carpe Diem Singelreiser AS.

Nemnda bemerker

Klager opplyser om at bagasjen ble ødelagt på reisen fra Kyoto til Tokyo. Det oppstod skader på kofferten til klager og klager krever å få dekket kostnader til ny koffert.

Nemnda har tidligere lagt til grunn at det er en del av turarrangørens plikt etter pakkereiseloven å få kundens bagasje frem til bestemmelsesstedet både på utreise og hjemreise. Hvis bagasje blir borte eller skadet på grunn av uforsvarlig behandling, kan det etter omstendighetene medføre ansvar for turarrangøren. Luftfartsloven § 10-18 fastsetter at flyselskapet er ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset. Ved pakkereiser blir turarrangør ansvarlig etter denne bestemmelsen.

Så vidt nemnda kan forstå, er det enighet om at kofferten ble skadet under transport mellom Kyoto og Tokyo. Klageren har da krav på å få erstattet den ødelagte kofferten, og hun kan forholde seg til Carpe Diem Singelreiser AS som reisearrangør for å gjøre kravet gjeldende.

Klager har ikke fremlagt kvittering på kjøp av kofferten, men har vært innom Bagorama, Sandvika Storsenter, og fått bekreftet at en tilsvarende koffert koster 3 199 kroner. I et

slikt tilfellet hvor klager ikke har fremmet krav ovenfor flyselskapet er det naturlig at tjenesteyter utbetaler et rimelig prisavslag og at det i ettertid fremmes regresskrav mot flyselskapet. Nemnda anbefaler at klager får utbetalt 3 199 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)