

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Rhodos 26. juni - 3. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet bortkommet bagasje.

Dato

..

Saksnummer

163/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 7

Reisens pris: kr.63 517

Saken gjelder:

Reise til Rhodos 26. juni - 3. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet bortkommet bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst Rhodos manglet klagers kones koffert med klær, sko og alle toalettsaker til seg og deres yngste datter. Det var vanskelig å få tak i ting på reisemålet Kolymbia, der det er svært få forretninger.

Dette skapte irritasjon, frustrasjon og hjelpeløshet.

Reisen ble delvis ødelagt av dette.

Klagerne brukte mye tid på forsøke å få tak i kofferten.

Klagene ber om prisavslag.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour er lei for at klagerne ikke fikk den manglende bagasje i løpet av ferien. Star Tour har forståelse for de ubehageligheter og den ergrelse som manglende bagasje medførte.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har i tidligere vedtak uttalt at passasjeren ved forsinket eller bortkommet bagasje har rett til å få dekket sitt økonomiske tap, men at passasjeren ikke har rett til erstatning for den ulempe som vedkommende ble påført som følge av den bortkomne bagasjen.

Det fremkommer av saken at klagerne har sendt krav om dekning av økonomisk tap til reiseforsikringen. Dersom klager legger frem originale kvitteringer på utlegg som forsikringsselskapet ikke har dekket, vil Star Tour refundere disse.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser endret i april 2010 tidligere praksis vedrørende passasjerers rettigheter som følge av forsinket bagasje. Nemnda fant etter fornyet vurdering at det må anses som en del av avtalen mellom den reisende og turarrangør at bagasjen kommer frem til reisemålet sammen med den reisende.

Det er følgelig et avvik fra det avtalte, en mangel om bagasjen blir forsinket eller kommer bort, jf pakkereiseloven § 6-1.

Nemnda bemerker for øvrig at EU domstolen den 6. mai 2010 i sak Walz-Clickair slo fast at tapsbegrepet i Montreal-konvensjonen omfatter så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap. Dommen innebærer således at man også etter transportrettslig lovgivning har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap ved forsinkelse.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2 samt erstatning etter luftfartsloven § 10-20. Klager har ikke fremsatt krav om erstatning av utgifter. Nemnda antar at dette således er dekket gjennom klagerne reiseforsikring.

Nemnda anbefaler at klagerne etter en samlet vurdering gis et prisavslag/kompensasjon på 5.000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis prisavslag/kompensasjon på 5.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.