

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon og dekning av merutgifter ved forsinket bagasje, samt erstattet ødelagt koffert.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-01808

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering på Hotel Pegasos Royal, Incekum, Tyrkia i perioden 03.08.2022 - 10.08.2022. Totalpris 58 484 kroner.

En av klagers kofferter kom ikke på båndet da de ankom Antalya flyplass med DY9040 den 03.08.2022. Da kofferten ble levert på hotellet etter fire dager var den bulkete og låsen var ødelagt.

Klager har anført at de stiller seg uforstående til at Nazar mener de ikke har klaget til Nazar før den 15.08.22. Klager viser til SMS sendt Nazars guider samme kveld som de ankom reisemålet den 03.08.2022 kl. 22:05: "Vi mangler bagasje ved ankomst Antalya, er det Nazar eller Norwegian som er ansvarlig for det og kan bistå oss? Den 04.08.2022 kl. 08:27 svarer Nazar tilbake til klager: "Nazar kan hjelpe med at finde og fragte jeres bagasje, hvis i har utfylt en PIR report. Vi skal bruke så mange detaljer og opplysninger som muligt."

Klagers krav: 1 000 euro og ny koffert. Klager skriver at han krever å få dekket sine merutgifter som følge av forsinket bagasje.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har blitt tilkjent 5 000 kroner fra Gjensidige.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nazar har henvist klager direkte til flyselskapet da de er ansvarlige for transporten av innsjekket bagasje, samt for eventuelle utlegg ved forsinket bagasje.

Nazar viser til informasjonen på sin nettside hvor følgende fremgår under lenken <https://www.nazar.no/kundeservice/gjenglemte-gjenstander-og-forsinkelser/> "Forsinket og skadet bagasje For å kunne få erstatning for skadet eller forsinket bagasje, barnevogn eller lignende, må du utfylle en såkalt PIR-rapport. Denne utferdiges av personalet på flyplassen før du forlater bagasjeområdet. Vær oppmerksom på at du ikke kan levere en PIR-rapport etter at du har forlatt flyplassen. Se til at du får PIR-rapporten i original, i tillegg til bagasjekvittering, da dette ifølge flyselskapets regler kreves som grunnlag ved en eventuell erstatning. Merk også at skadet bagasje må reklameres skriftlig innen syv dager; forsinket/bortkommet bagasje innen 21 dager. Ettersom reiseforsikringenes erstatning for forsinket eller skadet bagasje ofte er bedre enn den du får av flyselskapet, anbefaler vi alltid at du har en god reiseforsikring."

Nazar mottok klagers reklamasjon den 15.08.2022 og svarte klager den 17.08.2022 med beskjed om at han måtte ta direkte kontakt med flyselskapet. Klager mener at han klaget den 03.08.2022 da han tok kontakt med guidene på reisemålet og etterlyste bagasjen som var forsinket. Guidene på plass kunne ikke gjøre noe mer enn å ringe til flyplassen for å spørre om status på bagasjen som var savnet.

Nazar bekrefter at de ikke har mottatt noen dokumentasjon fra klager med kvitteringer på de nødvendige utgiftene på 1 000 euro eller prisen på en ny koffert. Klager har fått refundert 5 000 fra sitt forsikringsselskap.

Klager ønsket ikke selv å kontakte flyselskapet og ba om hjelp fra Nazar som igjen fikk følgende svar fra Norwegian:

"Kunder med forsinket bagasje kan sende et krav via vår hjemmeside der han/hun kan legge til sine opplysninger og dokumenter på en sikker måte, og klagen vil bli behandlet i kronologisk rekkefølge fra datoen vi mottar saken. Kunde kan også kontakte egen reiseforsikring, som i ettertid vil sende regress til flyselskapet. Dette er uavhengig av om de har bestilt sin reise via et reiseselskap eller direkte hos flyselskapet. Vi har ikke normal praksis med å anbefale at en 3de part sender krav til oss på vegne av kunden."

Nazar kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag og ber klager ta direkte kontakt med flyselskapet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering på Hotel Pegasos Royal, Incekum, Tyrkia i perioden 03.08.2022 - 10.08.2022. Totalpris 58 484 kroner.

En av klagers kofferter kom ikke på båndet da de ankom Antalya flyplass med DY9040 den 03.08.2022. Da kofferten ble levert på hotellet etter fire dager var den bulkete og

låsen var ødelagt. Klager skriver at han krever å få dekket sine merutgifter som følge av forsinket bagasje.

Klagers krav: 1 000 euro og ny koffert.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har blitt tilkjent 5 000 kroner fra Gjensidige.

Etter nemndas vurdering utgjør skade på koffert og forsinket bagasje på fire dager en mangel etter pakkereiselovens bestemmelser. I et slikt tilfellet hvor klager ikke har fremmet krav ovenfor flyselskapet er det naturlig at Nazar Nordic AB utbetaler et rimelig prisavslag og at det i ettertid fremmes regresskrav mot flyselskapet. Det fremkommer for øvrig av Montreal konvensjonen artikkel 19 at det skal gjøres fradrag for en standardkompensasjon. Etter nemndas vurdering har klager fått dekket sitt økonomiske tap ved forsikringsutbetalingen. Nemnda anbefaler at klager får utbetalt et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til 1 500 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)