

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder forsinket bagasje.

### Dato

..

### Saksnummer

1/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Reisemål: Thailand, Phuket**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 5.440,-**

**Tidsrom: 281113 - 131213**

### Saken gjelder:

Saken gjelder forsinket bagasje.

**Klagerens Thailandsferie fikk en dårlig avslutning da flyet ankom Gardermoen uten bagasje. Til tross for at Ving hadde hatt 13-14 timer på å arrangere en effektiv behandling, var mottaket på Gardermoen elendig. 4 luker tok unna 5-6 passasjerer på en halv time. Klageren hadde ikke anledning til å tilbringe ettermiddagen i kø for at Ving skulle få de opplysningene de allerede hadde i kraft av bestilling og innsjekking av bagasje.**

Det ble foretatt feil valg da de ansvarlige ble klar over at det ikke var nok plass til drivstoff. Først og fremst burde de valgt å mellomlande, og selvfølgelig informere passasjerene. Første informasjon passasjerene vi fikk var da flyet gikk inn for landing på Gardermoen. Vings handlemåte er sterkt kritikkverdig.

Klageren krever økonomisk erstatning for forsinket bagasje fra 13. november til 18. november med kr 2.000,-.

**Ving Norge AS har forsøkt å forklare klageren at det av sikkerhetshensyn ikke mulig for noen andre enn personen som har sjekket inn bagasjen å sende inn en PIR-rapport. Det er den reisende som er ansvarlig for hva bagasjen inneholder.**

Det er ikke Ving som har laget reglene og Ving forsøker heller ikke å være vanskelig. Ving har forsøkt å informere klageren om hva som måtte gjøres for å få bagasjen utlevert.

Klageren må sende inn en PIR-rapport for å få tilsendt bagasjen. Uten en slik rapport har klageren heller ikke underlag for et eventuelt krav om erstatning til flyselskap eller forsikringsselskap.

#### **Nemnda bemerker:**

Det fremgår av de vedlagte dokumenter at værforholdene var slik at flyet som skulle fly fra Thailand til Gardermoen, ville få så sterk motvind at det ikke ville rekke frem til Norge uten mellomlanding for å tanke opp. Ved mellomlanding der det var aktuelt for flyet å gå ned, ville flyets besetning ha overskredet sin lovlige flytid, slik at flyet eventuelt måtte ha skiftet besetning. Det ville ha medført en forsinkelse.

Flyets kaptein avgjorde at det beste alternativ var å sette igjen bagasjen for å forsikre seg om at flyet hadde drivstoff nok og at det landet etter ruten.

Med i vurderingen var det faktum at reisende til Thailand har sommerklær i kofferten, og i Norge er slikt tøy ikke anvendelig i slutten av november.

Alle passasjerer ble informert før landing, og det ble bemannet opp ved SAS-bagasjehåndteringsluker. Av sikkerhetshensyn måtte alle passasjerer fylle ut en PIR-rapport. Klageren valgte å forlate Gardermoen uten å ha fylt ut rapporten. Senere sendte han den som vedlegg til mail til Ving.

Ving kunne imidlertid ikke sende den videre på hans vegne, fordi sikkerhetshensyn krever at den reisende selv gjør det. Det var klageren ikke villig til.

Det er en del av avtalen at kofferten skal ankomme sammen med passasjerer. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er dokumentert noe tap.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på erstatning for forsinket bagasje. Hvis han hadde gjenstander i kofferten som han ikke kunne klare seg uten, for eksempel toalettsaker, kunne han ha kjøpt dette, og presentert kvitteringene for sitt forsikringsselskap, eventuelt for flyselskapet. Ved ikke å være villig til å sende inn PIR-rapporten, avskar han selv muligheten til å rette krav mot noen.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.*