

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving eller omlevering grunnet tapt bagasje.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00149

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for fire personer til Hotel Parque Santiago 3, Tenerife, i tidsperioden 05.07.16 – 12.07.16 til en totalpris på kr. 28 560. Reisen var bestilt med fly, hotell og busstransport mellom flyplassen og hotellet.

Ved ankomst ble klager møtt av en representant fra Ving. Representanten ledet de reisende inn i bussen og bagasjen ble plassert i bussens bagasjerom. Da bussen ankom hotellet var klagers bagasje forsvunnet. Klager anfører at Ving i sin markedsføring hevder at deres egen busstransport er den tryggeste og ekleste transporten til hotellet.

Som følge av den tapte bagasjen fulgte tre dager med behandling av saken. Klager anfører at de fikk motstridende informasjon, blant annet om hvorvidt de skulle anmelde forholdet til den lokale politistasjonen. Klager måtte møte opp tre dager på rad til møter med Vings representanter. Det ble stilt krav om omfattende dokumentasjon vedrørende koffertenens innhold og gjenstandenes pris, samt kvitteringer på nyinnkjøpte gjenstander på stedet.

Videre hevder klager at Ving ble kontaktet for å få bistand til innkjøp av nødvendige apotekvarer. Klager fikk svar fra Ving først tre dager den opprinnelige kontakten, og fikk beskjed om at det var stor sannsynlighet for at de lokale apotekene ikke førte de nødvendige varene.

Som følge av de ovennevnte forhold anfører klager at det tok hele tre dager før klager kunne «ta i bruk» ferien som planlagt. De ovennevnte forhold utgjør etter klagers mening en mangel som gir rett til å heve kjøpet av reisen eller å få omlevert en tilsvarende reise til samme hotell i samme tidsperiode.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at de ikke kan ta klagers krav til følge. Saken er allerede oppgjort med klagers forsikringsselskap, og klager har fått utbetalt kr. 54 000.

Arrangør anfører at det ofte er stor trafikk på flyplassene på ankomstdagene, slik at uvedkommende kan blande seg inn i mengden og stjele bagasje. Ving anfører at deres representanter gjorde det de kunne for å bistå klager under de beklagelige omstendighetene. Arrangør kan ikke handle inn varer for den reisende, men skal gjøre sitt beste for å bistå med informasjon og assistanse. Ving anfører at de har vært svært behjelpelige i denne saken, og at det ikke foreligger en mangel ved reisen.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

Partene er enige om saksforholdet. Klagernes to koffertyr ble med all sannsynlighet stjålet på flyplassen etter at bagasjen var plassert på fortauet ved bussens innlastningsluke. Forholdet ble oppdaget da bagasjen ikke var å finne i bussens bagasjerom da bussen kom frem til hotellet.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren selv er ansvarlig for å passe på sin bagasje og se til at den kommer med den bussen som skal frakte de ferierende mellom flyplass og hotell. Dette fremgår av den avtalen som er inngått mellom klageren og arrangøren.

Det fremgår av arrangørens redegjørelse at disse ble kontaktet rett etter midnatt natt til 6. juli. Klageren informerte om at bagasjen ikke var med bussen til hotellet. Arrangørens representant gikk straks i gang med å sjekke om bagasjen hadde kommet til rette på ett av de andre hotellene bussen hadde kjørt til. Samme natt ble busselskapet kontaktet og det ble fulgt opp med henvendelser hit og til flyplassen i løpet av natten og morgentimene. Det ble videre undersøkt om bagasjen kunne ha blitt lastet på en annen buss og deretter lastet av på et av stoppene som var aktuelle for denne bussen. Bagasjen ble imidlertid ikke gjenfunnet. Det ble klart at forholdet måtte politianmeldes, fordi bagasjen sannsynligvis var blitt stjålet.

Det er ikke samsvar mellom klagerens og arrangørens oppfatning av det som deretter passerte. Klageren hevder at han ikke fikk noen hjelp til å anmelde forholdet, mens arrangøren anfører at klageren ble bedt om å melde tyveriet pr. telefon til politiet, noe

som ble gjort. Deretter måtte man møte opp for å vise legitimasjon/pass og for å få en gjenpart av anmeldelsen til bruk i forsikringsøyemed. Det ble tilbudt hjelp til dette, men tidspunktet passet ikke for klageren, som ønsket å dra til politistasjonen kl. 08.00. For guiden passet det ikke før kl. 10.00.

Det ble ellers gitt assistanse i forsøket på å få tak i noen kremer etc. som var nødvendige på grunn av eksem, men disse var det etter det som opplyses ikke mulig å oppdrive på Tenerife. Det ble videre utbetalt 600 euro i kontanter til nødvendige innkjøp. Dette ble ikke dekket av forsikringsselskapet fordi det ikke dreide seg om innsjekket bagasje, men om bagasje som den reisende selv hadde ansvaret for da den ble borte. I et slikt tilfelle kompenseres det heller ikke for ulempen ved å tape bagasje. Forsikringsselskapet har imidlertid, etter det som blir opplyst i saksdokumentene, erstattet de to tapte koffertene og innholdet ved en utbetaling på i overkant av kr. 54 000.

Etter nemndas syn har klageren fått den assistanse som kan forventes. Man kan etter nemndas syn ikke forvente at assistanse skal kunne gis akkurat på det klokkeslettet som passer klageren fordi det kan være andre gjøremål som kommer i veien for det.

Nemnda har forståelse for at det er svært kjedelig å miste bagasje og at det har innvirkning på ferieopplevelsen, men kan ikke se at det kan karakteriseres som en erstatningspliktig mangel ved reisen.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Aplo Reiser AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)