

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da bagasjen ble forsinket en uke grunnet tekniske problemer med bagasjebåndet på Oslo Lufthavn Gardermoen.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00036

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 2 ukers reise for 3 personer med innkvartering på Family Life Baia De Conte, Porto Conte, Sardinia i perioden 13.07.2016 – 27.07.2016.

Klager fikk først sin bagasje en uke etter ankomst. En uke uten de personlige eiendelene som skal gi en god ferie mener klager er en vesentlig mangel på reisen.

Det gikk 3 dager av en badeferie til shopping, og klager bestilte ingen shoppingferie. Nettopp derfor bestilte klager innkvartering i Porto Conte, et sted ute på landet. Tre dager ble fullstendig ødelagt, i tillegg til påkjenningen dette ga familien denne uken. Hele uken ble ødelagt av venting på bagasje, mangel på informasjon og aggresjoner rundt dette. Hadde klager fått beskjed om at det ville ta en uke før bagasjen kom, så kunne de innrettet seg deretter.

Erstatningen som tilbys tilsvarende 1 dag. Klager finner dette uakseptabelt da de fikk 3 dager helt ødelagt, i tillegg til at den første ferieuken ble langt fra forventet.

Star Tour skriver " Hvis gjestene vil ha kompensasjon for det som skjedde på flyplassen så må de gå rett på Oslo airport Gardemoen, ikke gjennom oss"

Klagers svar: «Vi har kjøpt en vare/tjeneste av Star Tour og forholder oss til de. Vi har aldri gjort en avtale direkte med Oslo airport Gardemoen. Det er Star Tour sitt ansvar som kunde på Gardemoen og ta reklamasjonen med de.»

Klager ble ikke informert om det var problemer med bagasjebåndet mens de befant seg på Oslo Lufthavn Gardemoen.

Klager skrev under på at de fikk 150 Euro på morgenen den 14.07.2016 fordi bagasjen manglet og klager oppfattet dette som en skriftlig bekreftelse på at bagasjen manglet. Klager spurte guidene på stedet etter bagasjen hver dag. At dette ikke er notert, vitner om dårlige rutiner hos Star Tour.

Klager krever et prisavslag på kr. 17.449.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour har kontaktet direktøren i Reise Utland i Virke, Sverre Mc Seveny-Åril for bistand til å løse de kundesøknadene de mottok etter at bagasjebåndet på Oslo Lufthavn Gardermoen stoppet opp onsdag den 13.07.2016.

Etter pakkereiseloven kan kunden ha krav på prisavslag selv om han ikke har hatt et økonomisk tap. Prisavslaget skal vurderes skjønnsmessig ut fra hvor stor denne mangelen har vært for kunden. Tidligere nemndsvedtak har konkludert med 20-25 % i prisavslag avhengig av type bagasje, spesialbagasje, hvor mange koffert, og hvor lenge bagasjen ble borte.

Klager mottok bagasjen en uke etter ankomst. Star Tour kan ikke imøtekomme et prisavslag i den størrelsesorden klager krever, men etter en skjønnsmessig vurdering av mangelen dette medførte for klager, har de gitt et prisavslag på totalt kr. 3.100. Prisavslaget tilsvarer 20% av prisen for oppholdet den første uken, med fratrekk av kr. 1.400 som allerede er utbetalt.

Når det gjelder måltidene klaget ikke gjestene på All Inclusive som de har kjøpt til pakkereisen. Star Tour har heller ikke trukket fra prisen på denne måltidspakken, og 20% er også gitt på All Inclusive.

Det er beklagelig at hverken handlingagenten på Oslo Lufthavn Gardermoen eller flyselskapet TUIfly Nordic informerte klager om at mye av bagasjen stod igjen. Star Tour beklager at klager ikke fikk god nok informasjon fra Star Tours representanter om når de kunne forvente å motta bagasjen. Sistnevnte var en utfordring for Star Tour da det er handlingagentene på de ulike flyplassene som er ansvarlig for alt det praktiske når det gjelder bagasje som er forsinket.

Star Tour har gitt klager et prisavslag på totalt kr. 3.100.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Nemnda legger til grunn at det er en del av avtalen å sørge for at de reisendes bagasje kommer frem til feriedestinasjonen. I dette tilfelle var det bagasjehåndteringen på Oslo Lufthavn som ikke fungerte. Dette er et forhold som reisearrangøren eventuelt må ta opp med sin underleverandør.

Klagerne var uten bagasje en uke av en to ukers ferie. Det legges til grunn at relativt mye tid gikk med til å handle nødvendige artikler, delvis fordi arrangøren ikke kunne opplyse om når bagasjen ankom. Det måtte derfor handles i flere omganger når det viste seg at bagasjeleveringen trakk ut i tid. Nemnda legger også, etter klagers beskrivelse, til grunn at det var mangelfull oppfølging av bagasjeproblemet fra arrangørens side.

Etter nemndas syn er det en alvorlig mangel ved reisen å være uten sin bagasje i halve ferien. Nemnda finner derfor at klagerne har krav på et prisavslag, og anbefaler at beløpet settes til 25% av reisens pris, hvilket avrundet blir kr. 11.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 11.000. Det som eventuelt er utbetalt på forhånd, går til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Marianne DELBEKK (Apollo Reiser AS)