

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

278/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning for ødelagt koffert.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes mann dro på ferie til Kefalonia 10.06.14. Da de kom frem viste det seg at klagers koffert var ødelagt. Den var sprukket og håndtaket var revet av.

Klager har krevd ny koffert av Apollo, men ble henvist til flyselskapet Novair. I tillegg ble hun bedt om å sende en bekreftelse fra veskebutikken Morris på hvor mye de satt som erstatningspris. Kofferten hennes ble taksert til kr 600 og det er dette Novair har tilbudt i erstatning. Dette aksepterte ikke klager da den billigste hardcase kofferten i Morrisbutikken kostet kr 1.500. Klager hadde benyttet sin koffert på tre andre flyturer og mente det var for galt at hun skulle betale mellomlegget på kr 1.000 for å få erstattet kofferten sin. Det skal ikke gå utover henne som kunde at Apollo har en avtale med en forretning som har dyre kofferter.

Klageprosessen fortsatte. Hun er blitt kastet frem og tilbake mellom partene, men mener det er Apollo som må rydde opp i saken. Regnestykket er enkelt: en ødelagt koffert av flyselskapet = en ny koffert. Klager krever at hun får en ny koffert som erstatning for den som ble ødelagt.

### Apollo har i det vesentlige anført:

I denne saken har det vært mye korrespondanse fram og tilbake om kofferten som klager fikk ødelagt under en flyvning med Novair.

Vanlig prosedyre i slike saker er at en forhandler av kofferter bekrefter til Apollo eller flyselskapet at kofferten ikke kan repareres og oppgir en erstatningspris for ny koffert. I dette tilfelle oppga Morris en erstatningspris på kr 600 og som er det beløpet Novair har utbetalt til kunden. Vurderingen er basert på innkjøpsår og merke for kofferten.

Dersom klager ønsker å kjøpe en koffert som har høyere pris enn den kofferten som ble ødelagt, må prisdifferansen dekkes av klager.

## Nemnda bemerkar:

Reklamasjonsnemnda har tidligere lagt til grunn at det er en del av turarrangørens plikt etter pakkereiseloven å få kundens bagasje frem til bestemmelsesstedet både på utreise og hjemreise. Hvis bagasje blir borte eller skadet på grunn av uforsvarlig behandling, kan det etter omstendighetene medføre ansvar for turarrangøren.

Luftfartsloven § 10-18 fastsetter at flyselskapet er ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset. Ved pakkereiser blir turarrangør ansvarlig etter denne bestemmelsen, jf. pakkereiseloven § 6-5 annet ledd.

Så vidt nemnda kan forstå, er det enighet om at kofferten kom frem til hotellet sprukket og med løsrevet håndtak. Klageren har da krav på å få erstattet den ødelagte kofferten, og hun kan forholde seg til Apollo som reisearrangør for å gjøre kravet gjeldende.

Klageren har fått kofferten verdsatt hos Morris, som har fastsatt verdien til kr 600. Hverken Apollo er klageren har hatt innvendinger til verdsettelsen. Klageren har da krav på å få overført dette beløpet til sin konto. Hvor hun velger å kjøpe ny bagasje er opp til henne.

## Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får utbetalt kr 600 til erstatning for ødelagt bagasje.

Vedtaket er enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. Bø, Star Tour 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.*