

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for forsinket bagasje.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00874

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for seks personer med fly tur/retur Oslo – Roma, via Brüssel, en natt på hotell med 2 rom i Roma og cruise i 7 netter med 2 lugarer på Jewel of the Seas i perioden 09.07.2016 – 17.07.2016. Totalpris kr. 65.889.

Da klager kom frem til Roma, var seks koffertene forsinket. Klager fikk en kvittering på at bagasjen var savnet, og en muntlig beskjed om at den kom til hotellet eller ble levert i havna. Klager ventet på hotellet, men bagasjen kom ikke. De fikk kjøpt litt toalettartikler på kvelden.

Dagen etter ventet de fortsatt på koffertene og prøvde å få tak i flyselskapet på oppgitt nummer, uten å lykkes. Klager sendte derfor en e-post med spørsmål om hvor bagasjen befant seg, uten å få svar.

Klager ringte Vings nødtelefon to ganger og sendte en e-post til Ving. De forsøkte å handle litt i Roma, men det var ikke så enkelt med fire barn på slep. Dessuten var det stress for å rekke det før de måtte ta taxi til fergekaia. De fikk kjøpt noe, men ikke badetøy eller undertøy. Klager satset på at koffertene kom på kaia. Det gjorde de ikke. Da var eneste mulighet å handle på båten, men der hadde de absolutt ingen klær til barn, og ikke noe badetøy til barn/damer. De endte opp med at en av seks hadde badetøy. Dag to på båten var båten på havet, så de fikk ikke kjøpt noe eller badet. På dag tre, Santorini, så stresset de i land for å prøve og handle. Med to cruise skip der så var det mye folk i de trange gatene, så det var ikke lett å skulle handle med seks stykker som måtte prøve klær før de måtte skynde seg tilbake til båten. De endte opp med litt mer undertøy, men ikke noe badetøy.

Utpå dagen torsdag 14. juli fikk klager fem koffertene, men den ene manglet fortsatt. Klagers koffert fikk hun først på flyplassen på vei hjem.

Dette ødela såpass mye for klager og barna som hadde gledet seg til bading. Klager hadde ikke skift til alle og klær som sto i samsvar med forventet kleskode på båten. Hadde de ikke vært på en båt, så hadde det sikkert ordnet seg.

Klager krever full erstatning for ødelagt ferie. Klager kjøpte en pakkereise hos Ving for å slippe problemer. Klager ble henvist til å kontakte flyselskapet selv. På cruiseskipet hjalp personalet til så godt de kunne med å spore bagasjen. Klager fikk handle via sin forsikring, men det var ikke enkelt å handle i en ukjent by med fire unger på slep samtidig som de var stresset for ikke å rekke båten.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har betalt kr. 65.889 for reisen, fordelt på to bestillinger. Reisen omfatter fly tur/retur Oslo – Roma, via Brüssel, en natt på hotell med to rom i Roma og cruise i syv netter med to lugarer for totalt seks personer. Av den totale kostnaden for reisen utgjør cruiset kr. 28.000.

Bagasje som ikke kommer med flyet ved ankomst til sluttdestinasjonen meldes til flyselskapets representanter på flyplassen som fyller ut en skaderapport (Pir-rapport). Flyselskapet etterlyser bagasjen ved hjelp av saksnummer i rapporten.

På ving.no, under informasjon om bagasje informerer Ving om følgende:

«Hvis du ikke får bagasjen din må du melde det til flyselskapets representanter på flyplassen. De fyller da inn en PIR-rapport som du får en kopi av og bagasjen vil etterlyses. Reiser du med rutefly må du gjøre dette på egen hånd. Flyselskapet kontakter deg så snart de har funnet bagasjen din.»

Reisearrangører har en utfordring når det gjelder kontakt med ruteflyselskapene. De ser ikke kontakt med arrangører som gyldig, men krever direkte kontakt med den reisende. De gir ikke svar eller informasjon i forbindelse med for eksempel forsinket bagasje, så lenge det ikke er den reisende selv som tar kontakt. Ving arbeider med å få endret rutinene.

På billetten informerer Ving om hvordan reisende kommer i kontakt med Ving i løpet av ferien. Utenom kontortidene opplyser de per telefonsvarer om et døgnåpent nødnummer til Vings hjelpesentral i Stockholm. Ving kan ikke se at det skal ha vært vanskelig å nå frem på nødnummeret i den aktuelle perioden. I e-post til Ving sendt fra klager den 10. juli skriver han at han ringte nummeret og fikk beskjed om å ringe det telefonnummer som står på PIR-rapporten for å få informasjon om bagasjen.

E-post sendt lørdag den 10. juli ble lest og registrert først den 13. juli. På ving.no henviser Ving ikke til Kundeservice for slike henvendelser, men til deres salgs- og informasjonsavdeling for spørsmål og raske svar.

Klager ankom Roma Leonardo Da Vinci Fiumici kl. 17.00 den 9. juli. De bodde den første natten på Hotel Universo. Hotellet ligger ved Roma Termini/sentralstasjonen. På Roma Termini finnes et shoppingsenter med mange butikker for både klær, sko og hygiene mm.

Den 10. juli seilte Jewel of the Seas ut fra Civitavecchia kl. 17.00. Også i Civitavecchia finnes gode shoppingmuligheter i kort avstand fra havnen og her finner man klær til både voksne og barn, til hverdag og fest.

Den 11. juli var skipet til sjøs. Det finnes muligheter til shopping om bord, men det er begrenset og stort sett er det klær og smykker til voksne.

Den 12. juli ankom de Santorini, hvor de hadde neste mulighet til å få tak i klær og annet.

Den 13. juli var de på Mykonos og den 14. juli i Athen.

Jewel of the Seas har tre bassenger om bord. Foruten badebasseng finnes nesten ubegrensede muligheter til å ha en morsom og aktiv ferie om bord. Her finnes klatrevegg, minigolf, treningssenter, underholdning og spa. Skipet har også en barneklubb for alle barn fra seks måneder til 17 år. I følge Adventure Ocean programmet vil det alltid være spennende ting å gjøre hele dagen. Også når skipet ligger i land skjer aktiviteter og foreldre kan ta en utflukt uten barna i mens Adventure Ocean personale passer på. Barneklubben er åpen fra tidlig morgen til sent på kvelden.

Ving har forståelse for at ferien ikke ble så avslappet og innholdsrik som familien hadde tenkt. Ving har tilbudt kompensasjon i henhold til bransjepraksis med utgangspunkt i tidligere saker som er behandlet i nemnda. Se sak nummer: 203/16P og 205/16P.

Tidligere lignende saker behandlet i nemnda har fått kompensasjon på 25-30 % av reisens pris. Vings tilbud motsvarte i det første svaret ca. 30 % av reisens pris i kontant utbetaling eller ca. 37 % av prisen på gavekort. For å komme klager i møte økte Ving tilbudet i det andre svaret til en kontant utbetaling på ca. 43 % av reisens pris, hvilket også tilsvarer kostnaden for selve cruiset (kr. 28.000). Klager fikk også muligheten til å velge et gavekort på kr. 33.000 hvilket motsvarer 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Pakkereisenemnda har i sin praksis lagt til grunn at det er en turarrangørs ansvar å få bagasjen frem til bestemmelsesstedet samtidig med den reisende. Hvis det ikke skjer, foreligger det en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, jf. pakkereiseloven § 6-1. Når det gjelder erstatningen klageren har krav på i dette tilfelle, forstår nemnda det slik at reiseforsikringen har dekket de innkjøpene som ble foretatt etter at det ble klart at bagasjen ikke kom frem i tide. Klageren hadde noen timer i Roma før avreise til Civitavecchia, hvor skipets avgang var kl. 17.00. Havnen ligger mellom 1 og 2 timer fra Roma. Det ble derfor innkjøpt noe tøy, men klageren har anført at det var vanskelig å handle med fire barn på slep. Nemnda legger dette til grunn. Som bemerket av arrangøren, lå hotellet like ved et shoppingsenter og klageren hadde noen timer til disposisjon før avreise til Civitavecchia.

Fem av koffertene kom til rette torsdag 14. juli, fem dager etter at cruiset startet, mens klagerens koffert først kom til rette på flyplassen ved hjemreise. Nemnda legger derfor til grunn at det ikke foreligger noe direkte økonomisk tap av betydning.

Det følger av pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd at selv om den reisende ikke har hatt økonomisk tap, kan han tilkjennes en ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og sveie såfremt mangelen ved reisen har voldt ham «vesentlig ulempe». Etter nemndas syn må det utvilsomt ha vært en vesentlig ulempe å ha vært praktisk talt uten vanlige klær på et ukes-cruise med fire barn.

Manglende bagasje på cruise er ofte en større ulempe enn på en tradisjonell syden- eller storbyreise, fordi det er vanskeligere å få gjort innkjøp.

Klageren har krevd at hele turen kompenseres. Arrangøren har tilbudt å refundere kostnadene ved selve cruiset, kr. 28.000. Arrangøren har henvist til to tidligere avgjørelser nemnda har truffet.

Nemnda bemerker at de to avgjørelsene ikke er sammenlignbare med den foreliggende, fordi de gjaldt forsinket bagasje til en landdestinasjon. Klagerne i disse sakene kunne derfor gjøre innkjøp etter hvert som de trengte nødvendighetsartikler. Det kan man ikke gjøre på et cruise. Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at kompensasjonen bør utgjøre 60% av reisens pris, avrundet til kr. 39.500.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, finner at 50% er passende.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis en kompensasjon på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 39.500.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)