

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bortkommet bagasje, Mallorca.

Dato

..

Saksnummer

82/13P

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Reisemål: Madeira

Antall reisende: 2

Reisens pris: 22.700,-

Tidsrom: 250612 - 090713

Saken gjelder:

Saken gjelder bortkommet bagasje, Mallorca.

Klager anfører at hennes koffert ikke kom frem i løpet av ferieoppholdet, men først kom til rette 27. juli etter 32 dager. Første ferieuke gikk derfor med til å skaffe nødvendige klær og toalettartikler. Hun har nå mottatt kr.8.784,- fra Solia.

Hun mener å ha krav på erstatning for tort og svie med 50 % av reisens pris på grunn av sakens ubehagelige og langdryge utvikling

Solia har opplyst at klager returnerte fra Madeira 9. juli 2012.

Flyselskapet ble kontaktet første gang 14. september. Fristen for å kreve erstatning av flyselskapet er 21 dager etter at bagasjen har kommet til rette. Solia fikk først kjennskap til saken 18. november 2012. Krav mot Solia må være fremsatt senest 4 uker etter reisens avslutning. Til tross for at fristene ikke er overholdt, har flyselskapet valgt å utbetale € 1169,-. Solia utbetalte også € 71 på stedet i henhold til flyselskapets retningslinjer, samt € 40 til taxi til hotellet i stedet for buss på grunn av forsinkelsen da kofferten ikke ankom.

Klager har også fått kr.2.500,- fra reiseforsikringen.

Nemnda bemerkar:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag. Nemnda har tidligere lagt til grunn at det er en del av avtalen mellom turarrangør og den reisende at bagasjen kommer frem til hotellet samtidig med den reisende. Det er derfor klart at det i dette tilfelle foreligger en mangel ved reisen. Etter Solias reisevilkår og Alminnelige vilkår for pakkereiser må den reisende gi reisearrangør beskjed om mangler innen rimelig tid og fortrinnsvis på stedet hvis hun vil påberope seg mangler ved reisen.

Uansett må klage være fremsatt innen 4 uker etter reisens avslutning. I dette tilfelle var klager daglig i kontakt med Solias representant på stedet om bagasjen som ikke var kommet. Nemnda ser det derfor slik at klager har reklamert i tide selv om brev til Solias kontor i Norge først ble sendt 18. november 2012.

Klageren har opplyst at hun har hatt utlegg på kr.7.500,- som ikke dekker verdien av koffertens innhold. Etter det opplyste har hun mottatt € 1169,- fra flyselskapet. Nemnda antar dette er det beløpet på kr.8.784,- som hun opplyser å ha mottatt fra Solia. I tillegg fikk hun €71 på stedet og har fått kr.2.500,- fra reiseforsikringen.

Etter dette legger nemnda til grunn at hun samlet har fått utbetalt ca. kr.11.750,-.

Hun har ikke dokumentert økonomisk tap utover dette.

Imidlertid kan hun etter pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd også tilkjennes en godtgjørelse for ikke-økonomisk tap dersom mangelen ved reisen har voldt henne «vesentlig ulempe». Nemnda er av den oppfatning at det har vært en vesentlig ulempe for henne at kofferten ikke kom til rette før etter 32 dager.

Nemnda anbefaler derfor at hun gis en ytterligere erstatning med kr.2.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en godtgjørelse for ikke-økonomisk tap med kr.2.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.