

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Cuba, 8. - 23. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet forsinket bagasje.

### Dato

..

### Saksnummer

62/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 6

### Reisens pris: 95.748

### Saken gjelder:

Reise til Cuba, 8. - 23. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet forsinket bagasje.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Ved ankomst Cuba manglet klagers og hennes manns koffertene.

Klagerne fikk opplyst på flyplassen i Varadero at koffertene sto igjen i Amsterdam og ville bli levert dagen etter.

Der og da var det noe klagerne kunne leve med og godtok den forklaringen.

Det viste seg imidlertid at slik gikk det ikke. Den ene dagen etter den andre gikk. Klagerne var stadig i kontakt med Apollos representant, og i følge henne skulle koffertene komme. Klagerne fikk opplyst at de kunne gå å handle det de trengte, noe som slett ikke var lett på Cuba når det nestet ikke er noe å få tak i.

Koffertene kom frem om kvelden den 17. februar.

Gjensidige har dekket klagerens utgifter mot kvitteringer, noe man ikke alltid fikk.

Klagerens og reisefølget ferie ble redusert som følge av dette.

Klagerne krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Apollo forstår at det var kjedelig at bagasjen var såpass forsinket.

Apollos representant hadde hele tiden kontakt med Martin Airs representant i Varadero, som gjorde det han kunne for at koffertene skulle ankomme Cuba så fort som mulig. Det viste seg at Martin Air fikk problemer med å organisere frakten av koffertene pga uværet som førte til kaotiske tilstander i Amsterdam og på flere av flyplassene i Europa.

Når det gjelder erstatning ved forsinket bagasje, dekker Apollo normalt dokumenterte utgifter som ikke blir dekket av forsikringsselskapet. Apollo har ikke mottatt noen oversikt over ekstrakostnadene, men har overført kr 2.500 til klagerne.

I henhold til pakkereiseloven § 6-5 er det transportrettslig lovgivning som gjelder i slike tilfeller. Transportrettslig lovgivning åpner ikke for erstatning for tort og svie som følge av forsinket bagasje.

### **Nemnda bemerker:**

Det var en mangel ved pakkereisen at klagernes bagasje først kom frem den 17. februar 2010. I henhold til pakkereiseloven § 6-5 gjelder i slike tilfelle reglene i erstatningsrettslig lovgivning i stedet for erstatningsreglene i pakkereiseloven.

I henhold til transportrettslig lovgivning har klagerne rett til erstatning for sitt økonomiske tap. I dette tilfellet har klagerne fått dekket utgifter fra Gjensidige og Apollo. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for å anbefale erstatning av økonomisk tap ut over dette.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

I dette tilfellet ble ikke mangelen avhjulpet tilfredsstillende før klagernes kofferter nådde frem. Klagerne har således rett til et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr 5.000.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en har forståelse for klagernes oppgitthet over at de stadig fikk nye opplysninger om når koffertene ville ankomme.

På den annen side synes koffertene å ha blitt ettersendt så snart dette var praktisk mulig i en situasjon som stadig endret seg.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anita Agnemyr, Detur Norway AS, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*