

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da bagasjen ble forsinket 72 timer grunnet tekniske problemer med bagasjebåndet på Oslo Lufthavn Gardermoen.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00039

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for 4 voksne, 1 barn og 1 baby med innkvartering på Elounda Bay Palace med halvpensjon, Elounda, Heraklion, Kreta i perioden 15.07.2016 – 22.07.2016.

Klager mener reisen ble totalt ødelagt da de reiste med 3 måneder gammel baby og 20 måneder datter, og var uten bagasje på 72 timer.

Minimum 3 dager av ferien ble ødelagt pga. forsinket bagasje. Som gjester på 5 stjerners Elounda Bay Palace kunne klager ikke spise i restauranten pga. dresscode. Klager har beregnet prisavslaget til kr. 21.000 som tilsvarer 3 dager av ferien da bagasjen ble forsinket 72 timer.

I utgangspunktet krever klager full refusjon, men han har sendt ett forslag til minnelig løsning på litt under halvparten av reisens pris som tilsvarer tapt ferietid.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 21.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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 kundehenvendelsene 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. Klager mottok bagasjen 72 timer etter ankomst, og Star Tours tilbud om prisavslag er vurdert skjønnsmessig.

Klager mottok bagasjen 72 timer etter ankomst. Etter en skjønnsmessig vurdering av mangelen dette medførte for klager gir Star Tour kr. 3.000 kroner i prisavslag. For klagers foreldre som også ble rammet av at klager ikke fikk bagasjen gir Star Tour totalt kr. 1.000.

I og med at klager ikke skriver noe om hvilke økonomiske utlegg de hadde ved at bagasjen ikke kom, antar Star Tour at klager har kontaktet sitt forsikringsselskap om dette.

Star Tour har gitt klager et prisavslag på totalt kr. 3.000.

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 i ca. tre døgn av en ukes ferie. Det legges til grunn at tid gikk med til å handle nødvendige artikler, spesielt fordi klageren hadde med seg to små barn på 3 og 20 måneder. Enkelte av de tingene som lå i bagasjen lot seg ikke erstatte, da slike produkter, f. eks. badebleier, ikke kunne kjøpes på stedet. Klageren fikk heller ikke med vogn og barnesete, hvilket blant annet utgjorde en sikkerhetsrisiko på reisen mellom flyplass og hotell. Hotellet hadde dress-code. Klageren var av den grunn henvist til å spise på rommet inntil koffertene ankom. 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 30% av reisens pris, hvilket avrundet blir kr. 16.500.

At avslaget i dette tilfellet er foreslått satt til 30%, skyldes ulempen ved å være uten bagasje med to små barn som trengte ekstraustyr klagerne ikke hadde i forsinkelsesperioden.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 16.500.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)
- Marianne DELBEKK (Apollo Reiser AS)