

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet savnet bagasje.

### Dato

28.08.2020

### Saksnummer

2019-03626

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Novair

### Klager har i det vesentlige anført

Saken gjelder en pakkereise for to personer til Chania, Kreta i perioden 18.07.2019 - 25.07.2019. Totalpris 13 636 kroner.

Klager bestilte reisen 17.07.2019.

På grunn av tekniske feil måtte Novairs fly NVR257 til Kreta snu og returnere til Gardemoen 18.07.2019. Nytt fly ble satt inn, men klager fikk ikke plass på dette. Etter ca. 10 timer fikk de beskjed om at de kunne reise dagen etter, via Haugesund og Danmark, og med overnatting på Gardemoen. Klager skulle være borte kun en uke, og da hadde ville det allerede ha gått 2 dager av ferien.

Klager spurte kundebehandleren hos Apollo om de kunne kansellere reisen fordi de hadde mistet 2 dager av ferien. Det bekreftet hun at de kunne gjøre. Klager spurte så etter bagasjen sin og hun ba de så sjekke i SAS skranken. Klager anfører at det ikke stemmer at de var klar over at bagasjen var sendt til Kreta da de kansellerte reisen. Klager etterlyser lydloggen.

Det tok over 2 uker før klager fikk tilbake sin koffert, og hun måtte da til Gardemoen for å lete etter den selv. Klager fant kofferten den 5. august 2019. Det ble følgelig ingen annen reise, og ferien var totalt ødelagt. Den andre kofferten ble kjørt hjem til klager den 29.07.2019.

Reisens totalpris ble tilbakebetalt 23.07.2019. Klager har mottatt 400 euro per person i kompensasjon for uheldige omstendigheter jfr. EU forordning 261/04. Slik klager oppfatter det, gjelder dette for alle som har opplevd forsinkelse eller kansellering, innenfor en viss tidsramme/avstand. Klager mener de fikk hele ferien ødelagt da de ikke

hadde mulighet for å kunne reise på grunn av at bagasjen befant seg på Kreta. Klager anfører at de ikke har dobbelt opp med koffert, sommertøy og toalettartikler. Klager avviser Apollos påstand om at de var klar over at bagasjen befant seg på Kreta da de avbestilte reisen.

Krav: Kompensasjon for ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har bestilt reise til Kreta 18. juli 2019. Flyvningen til Kreta ble forsinket, og klager valgte derfor å kansellere sin reise. Hele det innbetalte beløpet er refundert, og klager har mottatt kompensasjon etter EU-forordning 261/04 med 400 euro per person.

Da klager valgte å avbestille reisen, ble de bedt om å kontakte SAS Ground Handling på Oslo Lufthavn. Der fikk de beskjed om at bagasjen var sendt med en SAS-flyvning til Kreta. Grunnen var at passasjerer som skulle ha fløyet med NVR257 ble delt opp på flere fly, og SAS Ground Handling valgte å sende all bagasje samlet. Informasjon om dette ble gitt klager på Oslo Lufthavn. Dessverre tok det lang tid før klager fikk sin bagasje i retur.

Apollo Reiser mener at kompensasjonen etter EU-forordning 261/04 er en rimelig kompensasjon for at bagasjen kom forsinket tilbake til Norge. Klager var klar over at bagasjen var sendt, men valgte allikevel å avbestille sin reise.

Apollo anfører at det er ikke tatt opp lydopptak av samtalene. Reisekonsulenten er sikker på at hun opplyste om at bagasjen var sendt. Apollo er uansett av den oppfatning at kompensasjonen som er gitt er tilstrekkelig.

Apollo Reiser har ikke ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Saken gjelder en pakkereise for to personer til Chania, Kreta i perioden 18.07.2019 - 25.07.2019. Totalpris 13 636 kroner.

På grunn av tekniske feil måtte Novairs fly NVR257 til Kreta snu og returnere til Gardemoen 18.07.2019. Nytt fly ble satt inn, men klager fikk ikke plass på dette. Etter ca. 10 timer fikk de beskjed om at de kunne reise dagen etter, via Haugesund og Danmark, og med overnatting på Gardemoen. Klager skulle være borte kun en uke, og da ville det allerede ha gått 2 dager av ferien. Klager valgte derfor i dialog med Apollo å avbestille reisen og klager har fått refundert reisens kostnad. Klager har videre mottatt kompensasjon etter EU-forordning 261/04 med 400 euro per person. Klager har krevet ytterligere erstatning for tapt bagasje.

Klagers bagasje ble sendt til Kreta med første fly. Det er omtvistet mellom partene hva som ble avtalt mellom dem vedrørende bagasjen dvs. hvorvidt klager ble informert eller ikke om at koffertene allerede var sendt til Kreta ved avbestillingstidspunkt. Den ene kofferten ble kjørt hjem til klager den 29.juli 2019. Den andre kofferten ble først funnet den 5. august 2019.

Kompensasjonen for savn/tap av bagasje fremkommer av Montreal konvensjonen artikkel 19 hvor det skal gjøres fradrag for standardkompensasjonen. Nemnda mener derfor det ikke er grunnlag for å anbefale ytterligere utbetaling.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)