

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet en koffert som ble gjenglemt i bussen og som ikke kom til rette før etter noen dager.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

127/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon grunnet en koffert som ble gjenglemt i bussen og som ikke kom til rette før etter noen dager.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Servatur Green Beach i Arguineguin, Gran Canaria i perioden 27.04.16. - 11.05.2016.

Da klager kom til Las Palmas bli de sittende i en buss uten klimaanlegg. Mens de satt i bussen og ventet forsvant sjåføren og bussen kjørte først ca. 30 minutter etter at andre busser var kjørt. Kjøreturen til hotellet tok ca. 45 min. Det var mildt sagt dårlig stemning på bussen. Klager mener det er helt uforsvarlig å la folk sitte så lenge i en buss uten klimaanlegg i den varmen.

Etter innsjekking på hotellet oppdaget klager at en kabinkoffert var savnet. Den inneholdt bl.a. pc og nettbrett, 2 mobilladere og solbriller. Ca. kl.19.00 samme dag bekreftet Ving at kofferten ikke var glemt i bussen. Klager visste helt sikkert at kofferten var med inn i bussen og ble plassert i setet ved siden av han. Klager kontaktet sitt forsikringsselskap.

Det ble lite søvn pga. at pc/nettbrett inneholder mye som kunne misbrukes.

På torsdag 28.04.16 anmeldte de tapet og kjøpte 2 mobilladere og solbriller og solkrem.

På fredag 29.04.16 måtte de til Maspalomas for å hente en kopi av anmeldelsen. Da de kom tilbake fra Maspalomas fikk klager en telefon fra Ving om at de skulle få kofferten tilbake etter kl. 17.00 samme dag. De fikk ingen forklaring på hva som hadde skjedd. Klager hadde selvsagt ikke anmeldt saken dersom de hadde fått beskjed om at kofferten var funnet før ca. 12.00 den 29.04.16.

Klager mener at tapet av kofferten hadde sannsynligvis ikke skjedd hvis bussen hadde hatt klimaanlegg.

Klager krever et prisavslag på inntil 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager krever minst halve reisens pris i kompensasjon for at kofferten ble glemt i bussen. Ving legger til grunn at det er den reisendes eget ansvar å holde orden på sine eiendeler og se til at koffertyper og andre gjenstander tas med fra fly, flyplass, buss etc.

Klager mener at kofferten ikke hadde blitt glemt dersom bussens klimaanlegg hadde fungert som det skulle. Ving gjør oppmerksom på forholdet ikke ble rapportert på reisemålet. Ving har undersøkt saken i ettertid, men har ikke fått noen rapporter som viser at det var feil på bussen i denne perioden. Ingen andre gjester fra samme buss har klagt på hverken klimaanlegg eller lang ventetid.

Ved ankomst til destinasjonen oppstår noen ganger ventetid før bussene kan kjøre. Det kan ha forskjellige årsaker. Denne dagen skal det ha vært noen problemer med utlevering av bagasjen fra noen fly, og det oppsto køer ved bagasjebåndet i ankomsthallen. Vings busser kjører ikke før alle som har bestilt transfer har meldt sin ankomst til Ving.

Da klager oppdaget at han hadde glemt vesken på bussen kontaktet han Vingverten på hotellet. Vingverten kontaktet kontoret umiddelbart som igjen ringte busselskapet. Hos Las Palmas Bus fikk de til svar at sjåføren fortsatt var ute på kjøreoppdrag, og ikke kunne nås på telefon. Bussjåfører har ikke lov å prate i mobiltelefon mens de kjører buss.

Ving ringte tilbake til busselskapet på kvelden den 27.04.16, og fikk da til svar at den savnede kofferten ikke var funnet. Klager ble informert.

Det skjer at gjenglemte eiendeler forsvinner fra bussene. Sjåførene returnerer sjelden direkte til bussgarasjen etter hvert kjøreoppdrag, men kjører oftest flere oppdrag for flere forskjellige selskaper etter hverandre. Dersom sjåføren er ferdig først om kvelden eller natten, kjører han/hun ofte hjem og kommer ikke inn til garasjen før dagen derpå. Bussene blir nok ikke alltid gjennom søkt for eventuelle gjenglemte gjenstander mellom hvert kjøreoppdrag.

Selv om Ving på reisemålet ble informert om at kofferten ikke var funnet, kontaktet de på nytt Las Palmas Bus neste dag. På kvelden den 28.04.16 fikk de vite at det var funnet en koffert som lignet på beskrivelsen til den som var savnet. Neste morgen, den 29.04.16, fikk Vingverten hentet kofferten i bussgarasjen og så da at det var riktig koffert. De kontaktet klager og avtalte tid for utlevering på hotellet.

Ving har ikke ytterligere kommentarer til saken og viser til tidligere korrespondanse med klager og loggen fra reisemålet som viser hva som ble gjort for å løse situasjonen.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag til refusjon.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

Klageren glemte igjen sin håndbagasje på transferbussen fra flyplassen til hotellet. Han meldte fra til Vingverten, og kofferten ble gjenfunnet etter to dager.

Som det fremgår ovenfor, fikk busselskapet beskjed om at bagasje var gjenglemt. Den enkelte sjåfør kan imidlertid ikke nås før bussen parkeres etter endt oppdrag, fordi de ikke har anledning til å ta telefonen mens de kjører. I dette tilfellet ble det i første omgang ikke oppdaget at det var gjenglemt bagasje i bussen. Denne ble først funnet etter at bussen returnerte til bussgarasjen og etter at Vingverten etterlyste bagasjen på ny. Verten skal i følge klageren ha fått beskjed om at kofferten var gjenfunnet kom kvelden den 28. april. Verten hentet så kofferten i bussgarasjen, og den ble overlevert eieren ca. midt på dagen 29. april. Klageren er kritisk til at han ikke fikk beskjed den 28. april.

Nemnda kan ikke se at dette kan sies å være mangelfull oppfølging. Etter nemndas syn må det ses hen til at de stedlige representantene skal ivareta behov for et flertall personer på reisemålet.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det er den enkelte reisende som er ansvarlig for sin egen bagasje og for å påse at den tas ut av bussen på bestemmelsesstedet. Det gjelder selv om bussreisen har medført ubehag i forbindelse med et påstått ikke-fungerende klimaanlegg og lengre ventetid enn vanlig på flyplassen. Det er opplyst at det visstnok skal ha vært problemer med kø ved bagasjebåndene. Bussene kan ikke forlate flyplassen før alle som har bestilt transfer har fått sin bagasje utlevert.

Etter nemndas syn kan arrangøren i dette tilfellet ikke holdes økonomisk ansvarlig.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørlie, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.