

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning av ødelagt koffert.

### Dato

24.08.2015

### Saksnummer

199/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning av ødelagt koffert.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge reiste med Vings buss fra hotellet til flyplassen på avreisedagen. Ved ankomst flyplassen gikk de til innsjekkingsskranken der innsjekkingspersonalet tok i mot passene deres og sendte to av koffertene avgårde på bagasjebåndet. Da klager la den siste kofferten på båndet oppdaget hun at hele låsmekanismen og festet til denne var borte. De så etter Vings representanter, men fant ingen. De hadde gått på flatt gulv fra bussen helt inn til skranken, og klager som gikk bak sin samboer ville sannsynligvis ha oppdaget om låsen hadde falt av på veien. Skaden må ha skjedd da bussjåføren kastet kofferten inn i bussen.

Klager så etter en representant fra Ving, men fant ingen og hun måtte haste avgårde for å skaffe et plastomslag til å ha rundt kofferten slik at eventuelle eiendeler ikke ville falle ut. For dette plastomslaget måtte klager betale 10 euro.

Etter at klager kom hjem har hun sendt dokumentasjon for at kofferten ikke lar seg reparere til Ving, men har fått avslag på sitt krav om dekning av utgifter til ny, tilsvarende koffert.

### Ving har i det vesentlige anført:

Ving har undersøkt saken både med reisemålet og busselskapet. Skaden er ikke rapportert på stedet, hverken til bussjåfør eller til reiseleder. Ving kan dessverre ikke påta seg økonomisk ansvar for en skade som de ikke vet hvor har oppstått.

Ving har reiseledere på flyplassen som sirkulerer ved de ulike innsjekkingsskene og er tilgjengelig på døgnåpen servicetelefon. De mener det ikke er urimelig å undersøke om skaden er meldt eller dokumentert. Dette er også vanlig prosedyre for forsikringsselskap og flyselskap ved for eksempel bagasjeskader som oppstår under flytransport. Slike skader dekkes ikke dersom skaden ikke er meldt til flyselskapet og kunden får en rapport som viser at skaden er meldt. Dette er nettopp for å dokumentere hvor skaden har oppstått.

Ving finner ikke grunnlag for å erstatte kofferten.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger til grunn at klageren oppdaget at en av koffertene var skadet da hun skulle legge den på transportbåndet på flyplassen. Kodelåsen skal ha falt av slik at hun måtte kjøpe plasttrekk for å sikre koffertens innhold under flyturen hjem. Ving Norge AS har ikke vært villige til å dekke skaden, da det er uvisst hvordan og når den har oppstått.

Slik nemnda ser saken, burde en Ving-guide ha blitt kontaktet før klageren sendte kofferten på transportbåndet. Hun var, etter det hun selv beskriver, sammen med sin samboer, og en av dem burde etter nemndas syn ha kontaktet guide-tjenesten på Vings døgnåpne servicetelefon. Hadde det blitt gjort, kunne den som betjente telefonen ha dirigert en guide til den innsjekkingsskranken klageren benyttet.

Slik saken nå står, står påstand mot påstand. Det er den som mener å ha et krav som må sikre bevis for kravets eksistens. Reklamasjonsnemnda kan, etter en samlet vurdering, ikke anbefale at Ving erstatter klagerens koffert.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*