

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Cruise, Italia, 22. - 29. mai 2010. Krav om prisavslag grunnet bortkommet bagasje.

### Dato

..

### Saksnummer

210/10

### Tjenesteyter

Via Tours, Hamar

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Via Tours, Hamar**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr.28.042**

### Saken gjelder:

Cruise, Italia, 22. - 29. mai 2010. Krav om prisavslag grunnet bortkommet bagasje.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes kofferter forsvant på vei til Venezia. De kom først til rette igjen etter tre dager og seks timer (I Izmir i Tyrkia). Halve ferien var da ødelagt for klagerne.

Klagerne hadde kun de klærne de reiset i. Dette innebar store problemer de første dagene av ferien på båten. Gallamiddag med t-skjorte og olabukse, gikk jo ikke an. Brukte derfor tiden i land på de to neste anløpene til å handle klær, sko, toalettartikler m.v. i stedet for å feriere.

Klagerne krever et prisavslag på kr 14.021.

### Via Travel, Hamar har i det vesentlige anført:

Hele pakken var booket av Via Travel direkte med MSC.

Det er MSC som er ansvarlig operatør. Via Travel har oversendt klagen til MSC. MSC har svart at det er flyselskapet som må betale ut kompensasjonen.

MSC tilbyr rabatt på nytt cruise.

Kunden har opplyst til Via Travel at de har mottatt kr 5.000 fra sitt forsikringsselskap.

### Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det var en mangel ved reisen at klagerne koffertene ikke kom frem samtidig med klagerne. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning fra arrangøren. Kunden kan, selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse så fremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Det tok 3 dager og seks timer før koffertene kom til rette. De manglende koffertene påførte klagerne utgifter. Utbyttet av reise ble også redusert. Nemnda legger til grunn at klagerne har fått dekket sitt økonomiske tap gjennom sin forsikring.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i tillegg har rett til prisavslag/kompensasjon.

Ved vurderingen av prisavslags/kompensasjonens størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og reisebransjens representanter, anbefaler en samlet kompensasjon/prisavslag på 3.000 kroner. Ved vurderingen har flertallet tatt hensyn til at klagerne har kjøpt og beholdt nye klær til en verdi av 5.000 kroner.**

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at prisavslaget/kompensasjon bør settes til 5.000 kroner.**

Ved vurdering av prisavslaget/kompensasjonens størrelse, er det i denne saken etter mindretallets vurdering ikke rimelig å trekke inn den erstatning klagerne har fått for nødvendige ekstraavgifter.

Klager har fremsatt kravet om prisavslag overfor formidleren av reisen.

Formidleren hefter overfor kunden for krav som i medhold av pakkereiseloven kan reises overfor arrangøren, og nemnda anbefaler at Via Tours Hamar betaler klager kompensasjon/prisavslag. Nemnda tar ved dette ikke stilling til hvem som er endelig ansvarlig.

Nemnda traff etter dette slikt

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Via Tours Hamar betaler til klagerne 3.000 kroner i prisavslag/erstatning.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*