

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Korsika, 3. - 10. juli 2010. Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje på hjemreisen.

Dato

..

Saksnummer

159/10

Tjenesteyter

Langley Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Langley Travel

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr.21 275

Saken gjelder:

Reise til Korsika, 3. - 10. juli 2010. Krav om erstatning grunnet forsinket bagasje på hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

På hjemreisen havarte bussen på veien til flyplassen. Bagasjen var innelåst og umulig å få ut. Passasjerene måtte dra hjem uten bagasje.

Klager reagerer sterkt på Langleys videre håndtering av denne situasjonen som medførte åtte døgns ventetid for å få hjem våt bagasje, med mesteparten av familiens sommergarderobe og nødvendigheter som mobillader, barbermaskin, andre toalettartikler, fagblad klager skulle bruke i sine studier, spesialiteter innen mat som var kjøpt som minne osv.

I tillegg skapte Langley ytterligere usikkerhet ved å sende ut mail hvor de fraskrev seg ethvert erstatningsansvar. Dette strider mot pakkereiseloven.

Å bruke åtte døgn på å rette mangelen er ikke å avhjelpe mangelen innen rimelig tid. Derfor krever klager å få dekket nødvendig innkjøp hun har gjort med 800 kroner.

Etter klagers syn var mangelen en vesentlig ulempe for henne, og hun krever derfor en kompensasjon på kr 3.000 i tillegg.

Langley har i det vesentlige anført:

Transferbussen fra en av Langeys underleverandører på Korsika havarerte på vei til flyplassen. Dette resulterte i at bussen ikke fikk opp dørene til lasterommet hvor bagasjen ble oppbevart. Busselskapet prøvde å finne en løsning før flyet tok av fra Bastia, men greide det ikke før senere på dagen. Et visst antall gjester fikk med dette sin bagasje forsinket i 8 dager.

Grunnen til at det tok relativt lang tid før gjestene fikk tilbake sin bagasje, var at mye av bagasjen var ukodet og andre koffertene var heller ikke merket med navn.

Det handlet om store volum/mye bagasje, så det gikk saktens ikke å sende dette med rutefly der og da. Langley så at den raskeste utveien var å ta det med Langelys charterfly lørdagen etter.

Langley begynte fortløpende å adressere all bagasje og finne de rettmessige innehaverne. Det tok litt tid å få en fullstendig oversikt over all bagasje og hvem som eide hva. Dette er hovedgrunnen til at Langley ikke kunne sende bagasjen med andre flyselskap og annen bakketransport.

Langley beklager hendelsen. Langley har sendt klagerne et gavekort på 500 kroner for bruk på valgfri reise med Langley innen ett kalenderår.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Det var en mangel ved reisen at klagerne bagasje ikke kom hjem samtidig med klagerne. Det tok åtte dager før mangelen ble avhjulpet. Nemnda har forståelse for at det tok tid å få sendt bagasjen hjem, jf. Langleys forklaring omkring dette.

Nemnda er likevel av den oppfatning at avhjelp etter åtte dager ikke kan anses som «rimelig tid», og klagerne har følgelig rett til et forholdsmessig prisavslag.

Prisavslaget anbefales satt til 1.000 kroner.

Dersom pakkereisen er mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4 første ledd.

Kunden kan, selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jf pakkereiseloven § 6-2 tredje ledd.

Klager har gått til innkjøp av mobillader, toalettartikler mv. for 800 kroner.

Langley har ikke bestridt disse utgifter eller at de er en følge av forsinkelsen.

Nemnda anbefaler at klagerne erstattes dette beløpet.

Nemnda har forståelse for den ulempe forsinkelsen medførte for klagerne.

Etter en samlet vurdering, finner nemnda likevel ikke å anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne utbetales kr 1.800.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.