

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for håndbagasjen som ble gjenglemt på transferbussen grunnet arrangørens manglende oppfølging og rutiner.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

95/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for håndbagasjen som ble gjenglemt på transferbussen grunnet arrangørens manglende oppfølging og rutiner.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 5 personer med innkvartering i en 3-roms leilighet for 4 personer med en ekstraseng på Marylanza Suites & Spa, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 14.02.16 - 28.02.16.

Klagers la igjen håndbagasjen i transferbussen ved ankomst hotellet, ca. kl. 17.00. Håndbagasjen bestod av 2 like håndvesker/bagger og 1 liten barneryggsekk. Mindre enn 5 minutter etter at bussen forlot hotellet ble dette oppdaget og Star Tours guide kontaktet. Håndbagasjen ble ikke funnet og det ble skrevet politirapport.

Klager er kritisk til Star Tours rutiner og mener guidene ikke gjorde nok for å fremskaffe håndbagasjen eller hjelpe klager med å komme i kontakt med busselskapet.

Klager har kjøpt en pakkereise med transport til hotellet av Star Tour og mener reisearrangøren må være ansvarlig for bagasjen på transferbussen.

Klager viser til et tidligere vedtak i Pakkereisenemnda som også omhandler gjenglemt bagasje. PRKN-2014-116

Klager krever at Star Tour erstatter håndbagasjen med kr 13.253.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour anser seg ikke som ansvarlige for at håndbagasjen ble gjenglemt på transferbussen, eller for at den ikke ble funnet.

Etter vedtaket 116/14P [PRKN-2014-116] ble det på startour.no tydeliggjort at det er kundens eget ansvar å sørge for at ingenting blir gjenglemt på bussen.

Er man mange som reiser sammen kan det bli mye håndbagasje, og innholdet kan også være kostbart. Da er det ekstra viktig å sikre seg å få med seg all håndbagasjen.

Klager mener det er Star Tours manglende oppfølging og rutiner som er årsaken til at håndbagasjen ikke er kommet til rette. Star Tour er ikke enig i dette og kan ikke tilby erstatning for håndbagasjen.

I dette tilfellet mener Star Tour at deres representanter har gjort det de kunne for å bistå klager med etterlysningen av bagasjen. Hverken Star Tour eller deres representanter er ansvarlig for gjenglemte effekter, eller erstatningsansvarlige om disse effektene ikke kommer til rette. Star Tours medarbeidere skal bistå så godt det lar seg gjøre ved å melde fra til busselskapet så snart de får vite om hendelsen. Hvilket i dette tilfellet ble gjort.

Star Tours guider har ingen kontaktiliste over de ulike bussene, sjåførene og deres telefonnummer. Dette styres av busselskapet og det er derfor busselskapet kontaktes elektronisk. Videre er det busselskapet som oppretter kontakt med aktuell sjåfør og de ansvarlige på busselskapets hittegodskontor. Siden det heller ikke er en guide om bord i bussen - kun unntaksvis - er det helt tilfeldig hvilken guide og hvilken buss guiden er om bord i. Guiden som hadde vært om bord i bussen kunne uansett ikke gjort noe annet enn å kontakte busselskapet elektronisk - noe som ble gjort av reiselederen klager møtte. Busselskapet kontakter i sin tur Star Tour om det som er gjenglemt er funnet eller ikke. Deretter leverer busselskapet alt som blir funnet til Star Tours lokale kontor 3 ganger i uken - mandager, onsdager og fredager.

Vedtaket fra 2014 skiller seg fra denne situasjonen med at Star Tours oppfølging ikke var tilstrekkelig. Star Tours rapport fra reisemålet viser at det ble opprettet kontakt med busselskapet kl. 17.06, få minutter etter klagers ankomst til hotellet. Dette samsvarer også med klagers opplysninger. I dette tilfellet anser Star Tour at deres oppfølging har vært tilstrekkelig. Etter vedtaket ble det informert ytterligere om dette på startour.no: <http://www.startour.no/reise-med-star-tour/pa-reisemalet/busstransport/>: «Verdisaker og skjøre gjenstander skal tas med som håndbagasje i bussen. Du er selv ansvarlig for håndbagasjen - og for at ingenting ligger igjen etter deg i bussen».

Star Tour har ikke tilbudt noen erstatning for den tapte håndbagasjen.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

Klageren glemte igjen to stk. vesker og en liten barneryggsekk som ble fraktet som håndbagasje i transferbussen mellom flyplass og hotell. Klager tror at det kun var et hotell igjen på bussens rute da hennes reisefølge gikk av bussen. Hun oppdaget forglemmelsen rett etter at bussen hadde forlatt hotellområdet, og tok straks kontakt med guiden. Til forskjell fra det som var tilfelle i den saken det er henvist til (sak 116-14P) [PRKN-2014-116], er det nå opprettet en kontakttelefon mellom busselskap og Startours representanter og et system for håndtering av gjenglemt bagasje. I motsetning til tidligere er det også opplyst at gjenglemt

bagasje stort sett gjenfinnes. Det man imidlertid ikke kan sikre seg mot, er at gjester til andre hoteller tar med seg gjenglemte bagasje. Slik situasjonen lå an i denne saken, hvor klageren mener at hun gikk av på nest siste stopp, ville det være enkelt for de som var med til siste stopp å tømme bussen for bagasje.

Som det fremgår ovenfor, fikk busselskapet beskjed bare minutter etter at bagasjen var gjenglemte, men bagasjen ble ikke gjenfunnet. Bagasjen ble deretter etterlyst ved tre forskjellige anledninger. Da den ikke var gjenfunnet 27. august, ble den meldt stjålet til politiet. Den inneholdt verdigjenstander som hadde en anslått verdi på kr 13.253.

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 reisefølget består av flere barn og voksne.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at arrangøren kan holdes ansvarlig i dette tilfellet. Gjenglemte bagasje vil etter dette eventuelt være en forsikringssak.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, 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.