

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder bortkommet lommebok på flybuss, Antalya.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

161/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 5

### Reisens pris: 40.890,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder bortkommet lommebok på flybuss, Antalya.

**Klager opplyser at ved ankomst flyplassen satt han lengt bak i bussen med den 1 år gamle sønnen på fanget. Han ventet med å gå ut til de andre passasjerene hadde gått ut og samboeren hadde tatt med de to andre barna, barnevogn og bagasje.**

Da han selv gikk ut, falt lommeboka ut av lomma, han så den ligge på gulvet, men valgte å la den ligge til han hadde fått den sovende gutten ut.

Deretter hastet han i den tomme bussen - bare sjåføren var der - og lommeboka var borte. Han mener han brukte bare 10-15 sek fra han gikk ut til han var tilbake i bussen. Sjåføren lot som han ikke forsto noe, klager gjennomførte bussen uten å finne lommeboka. Han tok kontakt med en Ving-representant, som ikke var til noen hjelp. Han ringte deretter og sperret kredittkortene, men han måtte da sitte 5 t på flyet uten kontanter og kredittkort. Heldigvis hadde han forhåndsbestilt mat.

Han er sikker på at sjåføren tok lommeboka, og han er skuffet over at han ikke fikk hjelp av Ving til å melde tyveriet og at sjåføren fikk kjøre videre uten å bli sjekket av politiet eller at kameraene på bussen ble sjekket.

Reisen ble kvalitetsmessig utilfredsstillende og bør gi grunnlag for delvis tilbakebetaling av reiens kostnad.

**Ving har anført at reisende ofte glemmer igjen ting på bussen, men som regel blir de gjenfunnet. Sjåførene innleverer som regel det gjenglemte til sitt kontor.**

I dette tilfelle ble bussen gjennom søkt uten at noe ble funnet. Ving har ikke noen erfaring med at sjåfører stjeler det de finner. Den aktuelle bussen hadde ikke kameraer, og sjåføren har arbeidet for selskapet i 6 år uten anmerkninger.

Ellers er tyveri og tap av eiendeler en forsikringssak, og det er de reisendes eget ansvar å passe på sine eiendeler.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Selv om det må betraktes som en del av avtalen at den reisende og bagasjen bringes trygt til og fra flyplassen når slik transport inngår, er det i utgangspunktet den reisendes eget ansvar og en sak for reiseforsikringen når eiendeler blir stjålet eller kommer bort på annen måte.

Reklamasjonsnemnda forstår klageren slik at han i dette tilfelle har fått dekket sitt økonomiske tap gjennom reiseforsikringen.

Hans krav mot Ving gjelder kompensasjon for ubehaget ved å sitte på flyet uten kontanter og kredittkort og Vings angivelige unnlatelse av å holde tilbake sjåføren eller få politiet til stede. En reisende har i en slik situasjon grunn til å forvente en viss bistand fra turarrangør, men Reklamasjonsnemnda finner at Vings representant i dette tilfelle ikke hadde praktisk mulighet til å gjøre annet enn det som ble gjort - nemlig å snakke med sjåføren og gjennom søke bussen.

En politianmeldelse ville utvilsomt ha ført til at klager ikke hadde rukket flyet hvis han skulle avgi forklaring til politiet. Reklamasjonsnemnda finner ikke grunnlag for noen kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Christine Tang, Detur Norway AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*