

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning for tapte taxfreevarer, samt erstatning for tort og svie.

### Dato

..

### Saksnummer

73/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning for tapte taxfreevarer, samt erstatning for tort og svie

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Tenerife til Gardermoen den 16.03.14 og hadde på forhånd bestilt taxfreevarer for til sammen kr. 1.216.

Varene lå i flysetet og var pakket i forseglet pose.

Ved ankomst Gardermoen skulle de reise videre til Bodø. I sikkerhetskontrollen ble de nektet å ta med varene og måtte gi dem fra seg. Varene ble kastet på utsiden av sikkerhetskontrollen. De fikk opplyst at det er innført nye regler på Gardermoen som blant annet går ut på at kvitteringen må ligge inni posen med varene.

Det ble ikke informert om dette verken på flyet eller av Ving.

Klager finner reglene som Ving henviser til vanskelig tilgjengelig på nettsidene til flyselskapet/Ving. Systemet med to forseglede poser utenpå hverandre synes meningsløst. Informasjonsplikten til Ving og deres underleverandører er etter klagers mening ikke fulgt godt nok opp.

Klager krever verdien av varene erstattet med kr 1.216. I tillegg krever klager en erstatning for tort og svie på kr 2.000 da opplevelsen ødela slutten på turen for dem med et forferdelig stress for å forsøke å ordne opp i dette.

### Ving har i det vesentlige anført:

Informasjon om at handleposer må være forseglet og kvittering godt synlig i posen om man skal reise videre med fly, finnes i reiseinformasjonen på Ving.no.

Det henvises videre til reiseinformasjonen i billetten. Ved bestilling av reisen krysser man av for at man godtar reisevilkårene og hvor det henvises til reiseinformasjonen.

Flyselskapet som ble benyttet og som kunden bestilte sine varer direkte fra, har også informasjon om kravet og hvor følgende fremgår:

«Dersom du skal fly videre må forhåndsbestillingen pakkes i en godkjent pose som forsegles. Denne posen får du ved å henvende deg til kabinpersonalet.

Kvitteringen må være synlig fra utsiden av posen.»

Det er synd at gjestene ikke var oppmerksom på kravet som gjelder og som har vært praktisert i lang tid. Kravet er således ikke nytt av året og det må ha skjedd en misforståelse når de fikk forståelsen av dette i samtalen med personalet på flyplassen.

Ving finner ikke grunnlag for erstatning i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker:**

Det er den reisende som har ansvaret for å tollklarere medbragt reisegods og som har ansvaret for å sette seg inn i regelverket som gjelder på det området man begir seg inn på. Når det gjelder taxfreevarer, står det informasjon om hvordan man skal forholde seg i den reiseinformasjonen som finnes på Ving.no. Det siteres:

«Tollfrie varer i sikkerhetskontrollen

Dersom du skal reise videre med fly fra lufthavnen du ankommer må du gjennom en ny sikkerhetskontroll. Da må handleposen være forseglet og kvittering ligge godt synlig i posen. Reisen må gjennomføres innen 36 timer etter kjøpet. Fra 28. januar 2014 kan transferpassasjerer fra alle land ta med forseglede taxfreevarer gjennom sikkerhetskontrollen.»

Flyselskapet opplyser også om at det som er forhåndsbestilt må pakkes i godkjent pose og forsegles. Slik pose kan fås ved henvendelse til kabinpersonalet. Kvitteringen må være synlig fra utsiden av posen.

Reklamasjonsnemnda kan etter dette ikke se at andre enn den reisende selv kan holdes ansvarlig hvis reglene ikke blir fulgt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine J. 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.*