

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning for ettersendelse av bagasje.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-02706

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem voksne, et barn og et spedbarn med innkvartering i tre familierom med balkong uten spesifisert utsikt med All Inclusive på Hotel Arbora Buenventura by Lopesan, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 08.10.2022 - 15.10.2022. Totalpris: 62 912 kroner.

Klager skriver at de bar ut 9 kolli bagasje, hvorav 2 barnevogner, til fortauskanten der bussen stoppet og informerte sjåføren om at det var deres bagasje. Bussjåføren bekreftet 9 kolli, begynte å laste bagasjen inn og ba familien ta plass i bussen.

Da klager ankom flyplassen manglet de 2 koffertene. Klager skriver at han sa ifra til en representant fra Apollo som ba klager se ved innsjekkingen om noen andre hadde tatt de to koffertene, men uten hell. Representanten fra Apollo ringte sjåføren, men det var tomt i bussen. Etter gjentatte forsøk fikk klager kontakt med hotellet og klager skriver at de hadde de funnet koffertene på fortauskanten der bussen stoppet. Bagasjen oppbevares nå på hotellet.

Apollo har henvist klager til Lost and found og det vil koste 17 500 kroner å få bagasjen sendt hjem til klager. Klager mener de er uforskyldt i denne saken.

Klagers krav: At Apollo ordner det praktiske for å få bagasjen hjem og dekker kostnaden dette måtte medføre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved ankomst på flyplassen oppdaget klager at de manglet to koffertene og kontaktet Apollos personale som var til stede på flyplassen. Apollos personale spurte da om klager

var sikker på at koffertene hadde kommet med på bussen, hvorpå klager bekreftet at han selv stod og så på at sjåføren la de inn i bussen før reisefølget gikk om bord i bussen.

Basert på denne informasjon fra klager ble det umiddelbart undersøkt med sjåføren om koffertene var igjen i bussen, noe de ikke var.

Apollo har anført at dersom deres representant hadde blitt informert om at det var en mulighet for å koffertene ikke hadde kommet med på bussen, ville vedkommende i så fall kontaktet hotellet med en gang. Da klager opptil flere ganger oppga at han så at koffertene ble lagt inn på bussen, ble det prioritert å kontakte bussjåføren i dette tilfellet. Apollo gjør i den forbindelse oppmerksom på følgende: <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/ankomst-hjemreise>

"Bagasje

Man kan ikke påregne at bussjåfør/reiseleder har oversikt over hvem som eier den enkelte koffert/bagasje, og den reisende er selv ansvarlig for å påse at bagasjen kommer med bussen både fra flyplassen ved ankomst og fra hotellet ved hjemreise."

Apollo minner om at bagasje grunnet internasjonale regler for flyreiser ikke kan sendes på et vilkårlig fly uten at den reisende faktisk har billett og reiser på den aktuelle flygningen. Apollo kan derfor ikke ettersende bagasjen på en av sine charterflygninger.

Apollo transporterer gjester og bagasje til sine ulike charterreisemål hele året og kan ikke se av sine systemer at de har hatt tilsvarende saker. Apollo har en avtale med Lost & Found International som tar seg av alle saker som gjelder gjenglemte effekter og Apollo har henvist klager videre til disse.

Verken Apollo Reiser eller flyselskapet kan ta ansvar for andres bagasje, og de kan derfor ikke være behjelpelig med å sende bagasjen, eller tilby refusjon for kostnaden det blir med å ettersende koffertene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fem voksne, et barn og et spedbarn med innkvartering i tre familierom med balkong uten spesifisert utsikt med All Inclusive på Hotel Arbora Buenventura by Lopesan, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 08.10.2022 - 15.10.2022. Totalpris: 62 912 kroner.

Ved sin retur til Norge bar klager ut 9 kolli bagasje, hvorav 2 barnevogner, til fortauskanten der bussen stoppet og informerte sjåføren om at det var deres bagasje. Bussjåføren bekreftet 9 kolli, begynte å laste bagasjen inn og ba familien ta plass i bussen.

Ved ankomst på flyplassen oppdaget klager at de manglet to koffertene. Det ble lett etter koffertene på flyplassen og på den aktuelle bussen før det ble avklart at de to koffertene stod igjen ved hotellet og aldri hadde kommet med bussen. Slik nemnda forstår er koffertene fremdeles på hotellet.

Det fremkommer av informasjon fra Apollo at "Man kan ikke påregne at bussjåfør/ reiseleder har oversikt over hvem som eier den enkelte koffert/bagasje, og den reisende er selv ansvarlig for å påse at bagasjen kommer med bussen både fra flyplassen ved ankomst og fra hotellet ved hjemreise."

Slik nemnda vurderer det kan ikke klager ha sett at alle 9 kolli kom med på bussen som anført, all den tid to kolli stod igjen. Uansett mener nemnda det er klagers ansvar selv å følge med på sin bagasje under transport og at Apollo har opplyst om dette ved inngåelsen av avtalen. Forholdet gir ikke grunnlag for prisavslag eller erstatning fra Apollo. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)