

# REJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 13/06

afsagt den 14. august 2006

\*\*\*\*\*

<b>REJSEMÅL</b>	Antalya, Tyrkiet. 7. – 21.9.2005
<b>PRIS</b>	3404 kr.
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Ødelagt bagage på hjemrejsen.
<b>KRAV</b>	Erstatning på 1.500 kr. svarende til den del af klagerens tab, der pga. forsikringsvilkår om selvrisiko ikke er blevet dækket af klagerens forsikringsselskab.
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	16. januar 2006

\*\*\*\*\*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. september 2005 en rejse til Antalya, Tyrkiet, for perioden fra onsdag den 7. til onsdag den 21. september 2005 med indkvartering på Saray Hotel.

Klageren gør gældende, at ”På rejsen fra Tyrkiet og til Danmark er min kuffert blevet klemt eller andet voldsomt da det er en hard box kuffert.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev til det indklagede bureau af 26. september 2005:

” .....

Kufferten har fået slået hul både i venstre samt højre side, samt er ramponeret overalt, man skulle tro at den var kørt over af en vogn, ja selv i min toilet-taske har jeg fået knust en flaske barbersprit så den har fået en meget voldsom behandling fra selskabets side.

Kufferten er af typen Eminent hard - boks købt hos Nye i Vestergade Odense i september år 2003 pris 1288,00 kr. den koster i dag, dog som en anden model ( den type jeg har med sefty boks kan ikke fås mere) 1465 kr. for en tilsvarende kuffert.

Så jeg stiller hermed krav om at i dækker udgifterne til en tilsvarende kuffert.

Ps. Jeg vedlægger kopi af skadeanmeldelse fra Kastrup lufthavn.

Jeg har talt med mit eget forsikrings selskab og de oplyser mig om at det er jer som har det fulde ansvar for min kuffert, og skal dække for en ny tilsvarende kuffert. Hvis pris i dag altså er 1465 kr..

Jeg håber at hører fra dem snarest, da jeg i nærmeste fremtid skal bruge min kuffert igen i uge 42, hvor jeg igen regner at rejse med jeres selskab, samt til Thailand i februar, hvor jeg også rejste med jer i 2005, her skal jeg også rejse med jer. Så jeg ser frem til en hurtig behandling at denne sag, og at i løfter en finger overfor flyselskaber så de behandler vore ting meget bedre fremover.

Havde min kuffert været en almindelig kuffert, havde jeg fået ødelagt meget mere end nu. ( Pris barbersprit kr.. 248,00 )

.....”

Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget erstatning på i alt 113 kr. fra sit forsikrings-selskab, men stiller sig ikke tilfreds hermed. Klageren kræver en erstatning på 1.500 kr. af det indklagede bureau svarende til den del af klagerens økonomiske tab, der ikke er dækket af klagerens forsikring.

Det indklagede bureau har i brev af 4. oktober 2005 til klageren bl.a. gjort gældende:

” .....

Tabt eller beskadiget bagage under flytransporten er under flyselskabets ansvar.

De bedes i den forbindelse henvende Dem til flyselskabet, som kunden har rejst med, eller hvis de har tegnet en rejseforsikring.

.....”

Klagerens forsikringsselskab, Nykredit, har i brev til klageren af 10. oktober 2005 bl.a. anført:

” .....

Vi har d.d. modtaget din anmeldelse vedr. ødelagt kuffert samt barbersprit. Skaden er sket på strækning mellem Alanya i Tyrkiet og Danmark. Skaden er konstateret ved modtagelsen af bagagen i København. Vi yder dækning for kuffert kr. 1365 samt kr. 248 for barbersprit. Kr. 113,00 er overført til din bank. SR kr. 1500 er dit uforsikrede krav.

.....”

Klageren har i brev af 19. oktober 2005 til det indklagede bureau bl.a. gjort gældende:

” .....

I skriver til mig at beskadiget bagage er flyselskabets ansvar, og at jeg selv skal rette henvendelse til P Airlines.

Jeg har i den forbindelse rettet henvendelse til min advokat, mit forsikringsselskab, samt til Rejseankenævnet, og hos alle 3 får jeg den besked AT, det er rejseselskabet som er ansvarlig for at rejse kravet overfor det flyselskab som i har benyttet, og ikke kunden, der stiller kravet, når jeg rejser med et rejseselskab, så er de ansvarlige for min bagage, samt hvis der sker skade på min bagage.

Da jeg selv har 1500,00 kr. i selvrisko på min privatforsikring, så vil jeg gerne hermed rejse det krav over for jer, som i så kan bringe videre på kr. 1365 på kuffert samt kr. 135 for barbersprit, da min forsikring har dækket med kr. 113,00 ud af beløb på 248 kr.

Jeg beder om at i stiller krav om dækning på kr. 1500,00 til P.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 2. november 2005 til klageren bl.a. gjort gældende:

” .....

Jeg beklager den fejlinformation, De har fået mht. selv at skulle henvende Dem til flyselskabet med Deres erstatningskrav.

Jeg har videreformidlet Deres henvendelse til P Airlines og venter på svar herfra. Når jeg modtager svar fra flyselskabet, vil jeg kontakte Dem igen.

.....”

Det indklagede bureau har i brev til Ankenævnet af 10. april 2006 bl.a. anført:

” .....

Når vores gæster køber en pakkerejse hos os, bliver de altid tilbudt at tegne en rejseforsikring med bagageforsikring gennem det forsikringsselskab, som rejsebureauet samarbejder med. Dette har klager takket nej til.

Som det fremgår af klagers bilag 4 til sagen, har han fået dækket skaden hos sit eget forsikringsselskab. Forsikringsselskabet har dog forbeholdt sig en selvrisko på kr. 1.500,-

Vi mener ikke, at det kan være vores ansvar at dække klagers selvrisiko, når klager har valgt at forsikre sine ejendele med en selvrisiko på kr. 1.500,-

Vi henviser i øvrigt til vores rejsebetingelser ("At rejse er at leve" trykt bagest i vores kataloger og på vores hjemmeside):

**"BESKADIGET/BORTKOMMEN BAGAGE:** Bliver bagagen beskadiget eller forsvinder på rejsen, skal du henvende dig til ankomstsERVICE i bagageudleveringen umiddelbart efter ankomsten til lufthavnen. Der skal udføres en såkaldt PIR-rapport med henblik på senere henvendelse til forsikringsselskabet. Rapporten skal udfærdiges, inden lufthavnen forlades, såfremt du vil gøre krav på erstatning. Erstatningskravet stilles direkte til flyselskabet. Har du tegnet en rejseforsikring med bagagedækning, vil du normalt kunne få erstatning fra dit forsikringsselskab. Vi påtager os intet erstatningsansvar i forbindelse med beskadiget eller bortkommen bagage."

Disse betingelser har klager accepteret ved køb af rejsen.  
....."

Klageren har i e-mail til Ankenævnet af 24. april 2006 bl.a. anført:

"....."

Ved køb af rejsen blev jeg tilbudt at købe forsikring, som jeg afslog, da jeg i forvejen var forsikret for det som rejsebureauet ville sælge mig. Jeg ville i så tilfælde være dobbeltforsikret, og det så jeg ingen grund til. Og hvis ellers rejsebureauet fulgte lidt med så ville de også vide at der rent lovgivnings mæssigt ikke kan stilles sådan krav til rejsekunderne, for at de kan få erstatning, hvis der sker tingskade/personskade og andet. Jeg har også opfyldt betingelserne vedrørende det at få lavet en rapport i København lufthavn, som er vedlagt. Har også fået brev fra rejsebureauet, hvor de i første omgang vil have at jeg stiller krav til flyselskabet. De skriver efterfølgende at det må jeg undskylde det var deres fejl, og de påtager sig at ville gøre det, samt at dette vil ske omgående. Jeg rykker mange gange, får aldrig svar.

Hos andre selskaber dækker de overfor beskadiget bagage, og op til 1400 kr. hvis det er en kuffert, derfor vil jeg fastholde mit krav. Og ifølge lov om pakkerejser § 22 + 23 skal selskabet jo også dække når en kuffert som min bliver ødelagt, der var jo hul i både h+v side, og når en hard bag kuffert har fået en sådan behandling, så har den ikke være behandlet ordentligt, som de har pligt til. Jeg har netop købt en sådan kuffert for ikke at få ødelagt, mine værdier, i forbindelse med rejser

....."

### Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens kuffert, der i en toilettaske bl.a. indeholdt en flaske med barbersprit, efter indtjekning blev ødelagt på hjemrejsen fra Tyrkiet til Danmark, og at klagerens forsikringselskab har erstattet klagerens økonomiske tab herved bortset fra en tegnet selvrisiko på 1.500 kr.

Da klagerens kuffert og barberspritflaske blev ødelagt, mens det var i flyselskabets varetægt, og under sådanne forhold, at flyselskabet er erstatnings ansvarlig for skaden, har det indklagede bureau - der over for klageren hæfter for sine underleverandører, herunder flyselskabet - pligt til at erstatte klagerens resterende økonomiske tab svarende til selvriskoen på 1.500 kr.

Ankenævnet skal bemærke, at bureauets ansvarsfraskrivelse i de generelle betingelser ikke har nogen retsvirkning over for klageren, jf. i øvrigt bestemmelserne i lov om pakkerejser.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale et beløb til Ankenævnet for udgifterne til sagens behandling, jf. § 24 i vedtægterne.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklage-lovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s:**

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 1.500 kr. til klageren.

Inden samme frist skal bureauet betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.