

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0338

afsagt den 3. december 2018

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1] England	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Golfrejse. Son Servera, Mallorca. 17.6.-20.6.2017.	
PRIS	I alt 13.400 kr. (inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Forsinket bagage på udrejsen.	
KRAV	Kompensation på 726 euro og erstatning af udgiften til nødindkøb på 264,09 euro og indtjekket bagage på 250 euro, i alt 1.240,09 euro.	
KLAGEGEBYR	12. december 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	17. oktober 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 12. december 2017. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. juni 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauet en golfrejse til Son Servera, Mallorca, for 2 personer for perioden fra lørdag den 17. juni til tirsdag den 20. juni 2017 med indkvartering i Golf Suite på hotel [Hotel1]. Med morgenmad, ubegrænset golf og leje af "Seat Ibiza".

Klageren gør klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at "Vi modtog ikke vores bagage før vi stod i lufthavnen på vej hjem. Vi søger erstatning for ødelagt ferie. Vores grund til dette er at vi bestilte en golfrejse men kunne ikke spille golf da vores bagage samt golfudstyr aldrig kom frem."

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...
Pakken inkluderer:
...
Transport af golfbag
..."

I mail af 18. juni 2017 til bureauet anfører klageren på rejsemålet bl.a.:

"...
Det værste skete. Ryan air fløj fra Hamburg til Palma med en klapvogn og 2 kufferter. Totalt. Hele passagerlisten står og mangler deres bagage. Først fik vi at vide at de ville komme med det sene fly igår aftes. Så vi ventede i Palma indtil kl 23:30. Men heller ikke der kom bagagen. Så nu sidder vi her kl 18 søndag stadig uden bagage.
...
Er der noget vi kan gøre? En ting er de rene underbukser. Men vi er altså også gået glip af en hel golfdag.
..."

I mail af 19. juni 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...
Nej hvor er det surt og ærgerligt. Der er desværre ikke så meget vi kan gøre herfra, det er jeres rejseforsikring og evt. kompensation fra flyselskabet (indgivet af den rejsende), som kan gøre noget.
Har i fået lejet et sæt på [Hotel1] eller?
Hvor er det surt, men håber opholdet er i orden.
..."

I mail af 19. juni 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...
Ja det er godt nok noget pis.

Vi gjorde ikke noget igår da vi regnede med at bagagen ville ankomme når som helst. I dag lejer vi nok noget hvis det ikke er ankommet hen af eftermiddagen.
...”

I mail af 19. juni 2017 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Kl. Er nu 17:30 og vi har stadig ingen bagage og ingen golf. Vi kan selvfølgelig leje køller. Men så skal der også købes bolde osv.

Der hvor den er helt gal er på fødderne. Vi rejste begge i sandaler. Og dem kan vi ikke lige gå 18 huller i.

Vi når ikke golf idag, med mindre det ankommer inden så længe. Er det så ikke muligt at få nogle penge tilbage? Golfen er jo inkluderet i prisen og vi har af gode grunde ikke spillet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. juni 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Nu er stemningen ved at vende tilbage efter vores skuffende ferie. Jeg vil så hermed sende en officiel klage. Jeg syntes det er for dårligt at i ikke har gjort mere ved vores sag. Vi bookedede en rejse gennem jer og fik ikke opfyldt det vi bestilte.

Ganske vist er det hverken jeres ansvar eller skyld, når bagagen ikke når frem. Men vi har betalt jer for et produkt. Det produkt har vi ikke fået.

Jeg vil bede jer om at assistere os i vores sag mod Ryan air som siger at der ikke er nogen af deres rejser eller servicere der er refunderbare. Det kan ikke være rigtigt når vi rent teknisk ikke har fået den service vi har betalt for. 250 euro for transport af bagage som aldrig kom frem. Og dermed en ødelagt ferie.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 6. september 2017 til bureauet og mails af 22. februar og 23. april 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation på 726 euro og erstatning af udgiften til nødindkøb på 264,09 euro og indtjekket bagage på 250 euro, i alt 1.240,09 euro.

Bureauet gør i mail af 12. juli 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Klagesager hos Ryanair kan tage lang tid at behandle. Vi kan ikke forlange vi har svar i løbet af kort tid. Det bestemmer de. Vi prøver at få refunderet jeres golfbag, men ellers kan vi ikke gøre så meget herfra.

Så i skal væbne jer med en kæmpe portion tålmodighed, men i må altså gå til jeres forsikringsselskab, det er jo dem som skal erstatte i sådanne tilfælde.

...”

I mail af 14. september 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Jeg har endnu engang sent skrivelse til Ryanair, da der ikke sker noget pr. telefon opkald. Igen det er en bagagesag, som vi som rejsebureau ikke kan bestemme over flyselskaber, da det hører under de rejsendes bagageforsikring/rejseforsikring. Men jeg afventer Ryanair, men hvor længe der går, kan vi ikke sige noget om. Vi kan ikke gøre så meget mere i denne sag end at skrive til dem som vi har gjort.

...”

I mail af 26. juli 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Det er af vores opfattelse, [klageren] ikke har været dækket godt nok af hans forsikrings-selskab. [Medrejsende], som var den anden rejsende, opgiver han ikke har været i kontakt med hans forsikrings-selskab. Det kunne måske være en god ide, at undersøge om hans forsikring dækker bagageforsinkelse.

Da de 17 juni får at vide, deres bagage først kommer 18 juni kl 17:00 har de kunne spille golf den dag i stedet for at vente. De skriver 19 juni at de bestemmer sig for at, køre til byen for at købe tøj og toiletsager. Vi kan se på 2 af kvitteringerne, som er vedhæftet, der er blevet handlet 18 juni kun kl. 18:00, i shoppen på hotellets golfbane. På de kvitteringer [klageren] har vedhæftet sagen, kan man ikke se hvad der er købt, da det er kvitteringer for betaling med kort. Vi har været i kontakt med Pro-shoppen, som oplyser, at der er blevet købt 1 Ralf Lauren polo shirt, 1 stråhat (i alt 144 euro) samt et par Ralf Lauren Bermuda Shorts (i alt 105 euro). Bemærkelsesværdigt skriver [klageren], at de har brugt 144 euro på leje af udstyr samt bolde - og den anden kvittering på tøj. Ingen af kvitteringerne dækker leje af golfudstyr eller køb af bolde. Var kvitteringen på 144 euro brugt på bolde og lejeudstyr, så har [klageren] og [medrejsende] købt bolde for 74 euro, hvilket er lidt i overkanten for en runde golf - til info koster det 35 euro per pers at leje et golfsæt. I den pakke som er købt gennem os indgår der fri golf - der var bekræftet 3 tee tider (18 juni kl. 09:32, 19 juni kl 09:32 og 20 juni kl 08:10). [Klageren] skriver de kun spillede 1 runde golf - nemlig 19 juni. Vi har været i kontakt med [Hotel1], som oplyser de har spillet 3 gange (med klubbens lejeudstyr). [Klageren] forlanger at få penge tilbage for golf på trods af de har spillet, han har taget [Hotel1]s prisliste, som gælder for gæster der kommer fra gaden for at spille, hotellets gæster spiller gratis på banen.

18 juni kl 17:57 (kontoret lukker kl. 17:00) mailer [klageren] til [bureauets medarbejder] fra [B], at de ikke har fået deres bagage. 19 juni kl 08:54 skriver [bureauets medarbejder], at det er flyselskabet, som skal kompensere for manglende bagage og at det er den rejsende, som skal søge om erstatning - han spørger ligeledes om de har fået lejet udstyr i golfklubben. [Bureauets medarbejder] sender kl. 13:57 en mail til [klageren] med et link til Ryan Air, som han beder dem udfylde. [Klageren] skriver at han har prøvet linket, men at han ikke kan komme i kontakt med dem - han har tilsyneladende ikke udfyldt den formular, som berettiger ham til erstatning.

Det er naturligvis meget generende for kunden at bagagen ikke er nået frem, men de spillede alle 3 dage med det lejeudstyr, de lejede gennem [Hotel1]. Formålet med rejsen var at spille golf og det gjorde de alle 3 dage, så ferien har vel ikke været helt ødelagt.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 7. august og 20. september 2018 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 12. september 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Det er lodret forkert at vi har spillet golf mere end én gang. Den sidste aften d. 19.6 ved omkring kl 17 beslutter vi os for at spille en runde golf. Vi fik hver dag at vide at bagagen ville ankomme inden kl 17. Derfor tager vi beslutningen den sidste aften at få noget ud af denne "golf" tur. Det er korrekt at vi havde 4 vouchers til 4 runder golf pr. mand. Dog har vi kun indløst den ene på vores sidste aften d. 19.6.2017.

Det er korrekt at kvitteringen på 144 EURO ikke er til golf. Men som det også er beskrevet til tøj.

Pointen ved vores rejse var som tidligere nævnt at spille golf. Hvis vi havde indløst alle vouchers og lejet udstyr alle dage. Ville vi kunne fremvise dette. Vi har bogstavelig talt siddet på hotelværelset og ventet og snakket i telefon med Ryan Air. Vi føler ikke at [Hotell]'s udmelding om at 2 under navnet [bureauets medarbejder], har spillet golf er bevismateriale nok. De må kunne fremvise flere beviser på dette. F.eks. værelsesnummer på gæsten, overvågningsmateriale, kvittering for leje a golfbil.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens og medrejsendes kufferter og golfbags blev forsinket på udrejsen lørdag den 17. juni 2017, og at de først modtog bagagen i lufthavnen på hjemrejsen tirsdag den 20. juni 2017.

Uanset antallet af golfbrunder klageren og medrejsende spillede under opholdet, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejseens pris.

Ved fastsættelsen af nedslaget størrelse har Ankenævnet lagt vægt på, at klageren løbende fik besked fra flyselskabet om, at bagagen var på vej, samt at klageren manglede golfbag og andet personligt golfudstyr, herunder golfsko.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr., heri er indeholdt et skønsmæssigt beløb til erstatning af nødindkøb.

Det bemærkes, at bureauet hæfter for sine underleverandørers fejl herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 12. december 2017. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand