

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 197/06

afsagt den 15. februar 2007

REJSEMÅL	Puerto Rico, Gran Canaria. 25.3.2006 – 1.4.2006
PRIS	I alt 11.300 kr. (Ekskl. afbestillingsforsikring)
KLAGEN ANGÅR	Bagageforsinkelse i forbindelse med transfer.
KRAV	Erstatning af udgift til køb af fornødenheder på i alt 142,65 EUR samt telefonopkald på i alt 55,98 kr.
SAGEN INDBRAGT	16. juni 2006

Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. marts 2006 en rejse til Puerto Rico, Gran Canaria for 4 personer i perioden fra lørdag den 25. marts 2006 til lørdag den 1. april 2006 med indkvartering i en 3-værelses lejlighed på hotel Heliomar. Ingen pension.

Klageren gør gældende, at ” Ved fejlagtig læsning af bagage skulle det tage 4 dage at få bagagen leveret. Udgifter til selv-afhentning af bagage efterfølgende nægtet refunderet af bureauet trods tilsagn herom fra selskabets repræsentant på destinationen.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 6. april 2006 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”

I den forbindelse fremsender jeg hermed en beskrivelse af mit bagageforløb samt vedlægger kvitteringer for nødvendige udgifter i fbm. forsinket bagage.

Den 25. marts ankom min søster, mor, søn og jeg til Gran Canaria — Las Palmas. Efter instrukser fra guiden tog vi bus nr. 4 “Canary Bus” til vores hotel “Heliomar” i Puerto Rico.

Heliomar var det første stop på ruten, afsætningen bar præg af en chauffør, som talte meget dårligt engelsk og havde voldsomt travlt med at komme videre. Chaufføren stillede vores 3 kufferter og klapvogn på fortovet og hastede videre med et kort nik mod trappen op til hotellet, da vi så stod noget måbende med favnen fyldt med håndbagage og min søn på et år på armen.

Vi fik udleveret nøgle og opdagede straks, at vi ikke havde fået vores vandrerygsæk udleveret af chaufføren. Uden ophold ringede vi til bureauets service telefon og gjorde opmærksom på dette.

Over det næste halvanden døgn talte vi flere gange med jeres guider, som oftest efter henvendelse fra os.

Lørdag den 25. marts lød beskeden på, at tasken var i busselskabets varetægt og sandsynligvis ville blive returneret søndag.

Søndag morgen den 26. marts tog vi atter kontakt til servicecentret, hvor beskeden nu lød, at den først ville blive returneret onsdag aften, at den stod i en busterminal, og at vi ikke kunne afhente den selv.

I rådede os til at tage kontakt til vores rejse-/bagage-forsikring for afhjælpning.

Efter at have faxet en erklæring til Europæiske Forsikring om den manglende bagage, vendte Europæiske tilbage med følgende besked: “Når bagagen hverken var forsinket under fly-transfer, stjålet eller forsvundet, var de ikke i stand til at afhjælpe den aktuelle situation”.

Søndag aften kl. 17.00 ved Service Centrets åbningstid fik vi nu beskeden, at vi alligevel godt kunne afhente bagagen selv, og busselskabet havde et officielt kontor, hvor bagagen befandt sig.

Derefter tog jeg efter aftale med en guide en taxi frem og tilbage fra Puerto Rico til Arinaga og fik udleveret bagagen.

Jeg er meget forundret over:

- At der ikke er en fast procedure for bagage, som ikke er blevet udleveret ved afsluttet transfer. Det kunne f.eks. leveres til servicecentret. Især i dette tilfælde, hvor vi straks gjorde opmærksomt på den manglende bagage.
- At guiderne ikke med deres lokal-kendskab og netværk kan få arrangeret en levering fra deres lokale bustransportør til deres gæster.
- At vi opfordres til at ulejlige vort eget forsikringsselskab, da I ikke formåede at få sagen afhjulpet.

Jeg har grundet dette haft følgende unødvendige omkostning:

Taxi fra Arinaga til Puerto Rico: 80,00 €

Nøddindkøb til de 28 timer:

1 x pk. Bleer	10,00€
1 x bikini	19,95 €
1 x klipklappere	11,00 €
1 x trusse	2,80€
1x top	9,95€
1 x baby solcreme	8,95 €
Diverse telefoni:	55,98 DKK (beløb debiteret mobil-tlf.)

I alt beløber det sig til 142,65 EUR + 55,98 DKK, som jeg forventer, I refunderer.

.....”

Klageren kræver erstatning af udgift til køb af fornødenheder på i alt 142,65 EUR samt telefonopkald på i alt 55,98 kr.

I klageskemaets punkt 10 ”Hvilke forhold ved rejsen klager De over” anfører klageren:

”.....

Procedure for stuvning/lastning af bagage i bus med passagerer til flere bestemmelsessteder er usikker. Ved fejlagtig læsning af bagage skulle det tage 4 dage at få bagagen leveret.

Udgifter til selv-afhentning af bagage efterfølgende nægtet refunderet af bureauet trods tilsagn herom fra selskabets repræsentant på destinationen.

.....”

Bureauet gør i brev af 20. april 2006 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Med hensyn til transporten mellem lufthavnen og hotellet meddeler vi i vores ABC bagerst i vores katalog under afsnittet ANKOMSTEN at; *Transporten fra og til lufthavnen foretages oftest uden medfølgende rejseleder. Dog vil der altid komme en rejseleder ind i bussen inden afgang fra lufthavnen for at give den foreløbige information.* Chaufførens rolle er at bringe vores kunder frem til vores hoteller og meddele hotellets navn. Kravene til deres engelskkundskaber er derfor ikke høje, hvilket desværre ikke må forventes.

Ved ankomsten til hotellet er det altid kundernes egen pligt, at tjekke om de har modtaget alt den medbragte bagage fra bussen. Er dette ikke tilfældet, skal det meddeles med det samme, inden bussen kører. Den manglende bagage skal udpeges af kunden selv overfor chaufføren, så chaufføren kan hjælpe med aflæsningen af denne. Vi finder det derfor ærgerligt, at I ikke var opmærksomme på om I havde modtaget alt bagage ved ankomsten til hotellet.

Såfremt noget er glemt/tilovers i busserne, indleveres dette til busselskabets eget kontor efter busturen er afsluttet, hvilket er deres normale procedure. Busselskabet er ikke forpligtet til at bringe disse ting frem til vores servicecenter.

.....”

Klageren har i brev af 26. april 2006 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

”.....

Jeg skal hermed meddele, at jeg er helt uforstående for denne afvisning og ikke kan acceptere den, først og fremmest på grund af at afvisningen er i direkte strid med indgået aftale med Deres repræsentant på destinationen.

For yderligere at belyse hændelsen kan jeg anføre følgende:

1. Vi ankom til Puerto Rico, Heliomar, lørdag den 25. marts omkring kl. 13 lokal tid med den af bureauet benyttede bus fra lufthavnen. Chaufføren aflastede vor gruppes bagage (3 voksne og 1 infant) sammen med 2 andre medrejsendes bagage fra bussens lastrum og stillede det på fortovet, pegede på indgangen til hotellet, sagde noget på spansk og kørte. Så opdagede vi, at der manglede 1 stk. bagage. I hotellets reception fik vi besked på at vente indtil værelset var blevet rengjort og benyttede tiden til at kontakte bureauets kontor om den manglende bagage. I første omgang fik vi besked på, at meddele vort forsikringsselskab om sagen, Det gjorde vi via fax med en “Erklæring” underskrevet af bureauets guide. Lidt efter fik vi besked på, at bagagen var fundet i bussen, og at vi kunne forvente at få den i løbet af den følgende dag, søndag den 26. marts.
2. Næste dag fik vi besked om, at vi først kunne få bagagen onsdag, “hvor bussen skulle ud og køre igen”, og at “der ikke ville være adgang til bagagen før”. Det var helt utilfredsstillende og omkring kl. 17 søndag meddelte guiden så, at vi nu selv kunne hente bagagen på busselskabets kontor. Guiden kunne ikke selv sørge for betaling af taxi men bekræftede, at vore udlæg ville blive refunderet af bureauet efter vor hjemkomst til København.
3. Søndag aften tog vi som aftalt taxi til busselskabets kontor og fik bagagen udleveret.

.....

Min familie og jeg har tidligere fortrukket selv at arrangere og planlægge vore ferier med ruteselskaber som transportør. Nu valgte vi at købe en pakketur gennem et velestimeret rejsebureau, hvor fly, transfer og hotel var inkluderet. Vi forventede dermed en afslappet ferie understøttet af bureauets serviceorienterede og professionelle organisation. Vi var således ikke indstillet på selv at skulle checke alt, som når man rejser individuelt eller med lavprisselskaber. Så vi var måske ikke tilstrækkelig hurtige til at checke og hele tiden holde “al bagage indenfor eget synsfelt” — vi havde dog forventet at lastning af bagage ved fælles-transport var organiseret effektivt, f.eks. ved Baggage-dividers som adskillelse af bagage til hver enkelt

lokation. Ligeledes havde vi forventet effektive Lost & Found procedurer, som kunne have medført en hurtigere og enklere løsning af denne sag.
.....”

Bureauet har i brev af 2. maj 2006 til klageren kommenteret ovenstående og anfører bl.a.:

”.....

Bureauet er en charterrejsearrangør som arrangerer pakkerejser med blandt andet fly- og bustransport samt hotelophold. Kunder som rejser med en charterrejsearrangør skal altid selv checke og passe på egen bagage og værdigenstande, lige som ved individuelle rejser som man selv arrangerer.

Med hensyn til Lost & Found, har hvert firma egen procedure som de følger, hvilket bureauet ikke kan ændre på. Såfremt det havde været bureauet eller busselskabet som havde begået en fejl ville bagagen naturligvis være blevet bragt frem til kunden uden beregning. Jeres situation var dog en anden, hvorfor vi fortsat ikke har mulighed for at kompensere for jeres udlæg.
.....”

I brev af 14. juni 2006 til Ankenævnet gør klageren yderligere gældende:

”.....

Min familie var måske ikke tilstrækkelig agtpågivende og pågående, da passagerer og bagage blev læst af bussen på deres destination, men i efterfølgende hændelsesforløb kan følgende konstateres

- efter bagagen var fundet i bussen, var beskeden fra bureauets lokale repræsentanter i første omgang, at bagagen ikke kunne udleveres (ikke var tilgængelig) før bussen kom til Heliomar næste gang - 4 dage senere.
- min datter hentede bagagen i taxi efter aftale med bureauets lokale guide/repræsentant, som meddelte, at udgifterne kunne refunderes af bureauet efter hjemkomst.

Der havde måske været andre muligheder for at løse problemet, men min datter fulgte guidens anvisning og tog turen til busselskabets kontor, hvor hun fik bagagen udleveret uden problemer. Guiden havde været klar i sin udmelding. Både min datter og min kone var fuldstændig sikre på, at guiden ikke havde tilkendegivet nogen forbehold overhovedet vedr. refusion af udgift.
.....”

I brev af 24. juli 2006 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Som det tidligere er blevet anført i sagen fra vor side, mener vi, at det uden tvivl påhviler kunden selv at udpege sin bagage i bussen og kontrollere, at al personlig bagage er kommet ud af bussen ved ankomst til hotellet. I modsat fald skal chaufføren naturligvis orienteres, inden bussen kører videre mod de næste hoteller på ruten.

Da vi således betragter sagen som klagers egen fejl, kan vi desværre ikke imødekomme klagers krav om tilbagebetaling af taxi for at hente den manglende bagage på busselskabets kontor dagen efter ankomsten.

Vi er ikke bekendt med, at vort personale på Gran Canaria skulle have stillet klager i udsigt, at udgiften hertil ville blive refunderet af bureauet.

Alternativt havde vi tilbudt klager, at bagagen kunne leveres af busselskabet den efterfølgende onsdag, hvor bureauet også har ankomst til Gran Canaria, og bussen således kommer forbi hotellet på ny.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Der er ubestridt, at klageren ved ankomst til hotel Heliomar lørdag den 25. marts 2006 ikke fik udleveret en vandrerugsæk fra transferbussens bagagerum, og at klageren søndag den 26. marts 2006 om aftenen selv hentede bagagen på busselskabets kontor.

Da det er den rejsendes pligt at sikre sig, at medbragt bagage i en transferbus ved ankomst til hotellet bliver udleveret, og da der ikke er oplyst omstændigheder, der gør, at bureauet eller dets underleverandør kan drages til ansvar for hændelsen, finder Ankenævnet, at klagerens krav om erstatning ikke kan imødekommes.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod bureauets benægtelse, ikke har godtgjort, at bureauets repræsentant på rejsemålet mundtligt har accepteret at refundere klagerens udgift til taxa.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Hedegaard Madsen
Formand