

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0079

afsagt den 6. juni 2014

KLAGER	K v/ fuldmagtshaver F	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Ill Rousse, Korsika. 5.5.-12.5.2012.	
PRIS	I alt 12.200 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Ejendele stjålet fra forsinket kuffert.	
KRAV	Erstatning af yderligere 19.000 kr., svarende til erstatning af i alt 44.000 kr. Klagerens forsikringsselskab har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 25.000 kr. i erstatning til klageren for mistede ejendele.	
SAGEN INDBRAGT	24. juni 2013	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 29. marts 2012 på bureauets hjemmeside en rejse til Ill Rousse, Korsika, for to personer for perioden fra lørdag den 5. maj til lørdag den 12. maj 2012 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Langley Resort Napoleon Bonaparte. Med halvpension inkl. drikkevarer i 6 dage.

Klageren gør gældende, at ”Min kuffert forsvandt under hjemrejsen. Da jeg dagen efter fik den, havde den været åbnet og der var stjålet effekter for 44.000 kr.”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

Attached to this invoice & ticket you will find our sales terms.

...

Transport Information

...

Flight with Air Berlin.

...

The General Terms and Conditions of Carriage of the Carrier shall be applicable with regard to this booking and are available on demand from Langley Travel AB.

...”

Af bureauets ”Rejsebetingelser sommer” fremgår bl.a.:

” ...

6.0 ARRANGØRENS RET TIL ÆNDRINGER EFTER AFTALE SAMT FEJL OG MANGLER

...

6.1.1 Fejl og mangler kan kun være på arrangementer lovet af B i selskabets katalog, brochurer, specificeret på rejsebevis eller i andet materiale. Eventuelle reklamationer skal straks meddeles B's repræsentant på stedet for at en klage evt, senere kan blive behandlet. Ønskes økonomisk kompensation, skal B meddeles reklamationen skriftligt senest 14 dage efter hjemkomst.

...

11.0 BAGAGE

...

Indtjekket bagage er kun forsikret efter luftfartslovens regler. Beløbene her er lave og baseret på vægt.

...”

Af flyselskabets ”General Terms and Conditions of Carriage” fremgår bl.a.:

” ...

Klager vedrørende bagage: Hvis bagagen er beskadiget, forsinket, bortkommet eller ødelagt, skal passageren rapportere dette til luftfartsselskabet skriftligt så hurtigt som muligt. I tilfælde af skader på indchecket bagage skal passageren indberette dette skriftligt indenfor syv dage,

og i tilfælde af forsinkelse indenfor 21 dage, i begge tilfælde fra den dag, hvor bagagen er stillet til rådighed for passageren.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. november 2012 til bureauets underleverandør - flyselskabet og gør yderligere gældende:

” ...

K rejste med Flyselskabet den 12. Maj (flynr xx xxxx) Calvi-København

12. maj 2012

Da hun ankommer til København, manglede bagagen. Hun klagede omgående i Kastrup Lufthavn, handlingsselskabet den 12. maj. File ref.: CPHxxxxxxxx/12May12/1144GMT

13. May 2012

K fik sin bagage leveret fra lufthavns-service til sin adresse. Hun opdagede straks, at kufferten havde været ‘brækket op’. Da hun åbnede den, så hun, at følgende manglede: 2 Chanel tasker, 2 Chanel par sko, 1 par Louis Vuitton sko, 1 toilettaske, 1 yoga-måtte.

Vi har alle kvitteringer som bevis for købene.

21. may 2012

K klagede til Flyselskabet på deres website. Udfyldte klageformularen og fik et proces-ref.nr.

Klagen blev modtaget og hun fik en mail fra Flyselskabets Team, hvor de lovede at behandle klagen så hurtigt som muligt.

12. juni 2012

Vi kontaktede dem igen, da vi ikke havde fået noget svar.

23. oktober 2012

Vi fik endelig et svar fra Flyselskabet, hvor de skrev, at S skulle have klaget til flyselskabet inden 7 dage. Vi læste al Flyselskabets krav og betingelser, men kunne ikke finde 7-dages kravet noget sted. Der stod på deres website ‘hvis bagagen er bortkommet, vær venlig at kontakte Lost&Found disken ved ankomsten, hvor du vil blive bedt om en klage-formular.

K klagede ved sin ankomst hos Lost&Found, udfyldte formular og fik sit ref.nr.

Hun klagede ligeledes til flyselskabet indenfor 7 arbejdsdage!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. marts 2013 til bureauet.

Klageren kræver erstatning af yderligere 19.000 kr. svarende til erstatning af i alt 44.000 kr.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget forsikringsdækning på i alt 25.000 kr.

I en udateret mail modtaget den 16. august 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

K har købt en pakkerejse, der har været flyselskabet som eksekveret flytransporten. Indgået aftale med fru K er reguleret af B's og Flyselskabets rejse betingelser (hvilke det er reffereret til på siden 2 i “invoice & ticket”, som er vedhæftet dette brev), samt det Danske Lufthavnsloven, som er baseret på Montreal Konventionen.

I følge § 115, paragraf 2 i den Danske Lufthavnsloven, artikel 31, stk. 2 Montreal Konventionen publiceret i Europeiske Unionen officielle Journal L 194, 18/07/2001 P. 0039 - 0049 og Air Berlins generelle betingelser for transport siden 13 afsnit “Complaints pertaining to baggage” skal en skriftlig klage angående skade på eller forløst af indcheckede bagage, senest blive sendt til fly-selskabet 7 dage efter det dato vilket gæsten har fået adgang til sit bagage.

I følge både Flyselskabets og B's noteringer, har der ikke indenfor 7 dage fra det at K fået sit bagage, hvilket var den 13 maj -2012 (en dag efter K' ankomst til København, 12 maj - 2012), blevet modtaget nogen klage fra K. I følge K' klage til Pakkerejse-Ankenævnet sektion 4, blev det en klage sendt ind den 21 maj - 2012, hvilket er 8 dage efter at hun fået sit bagage.

Derudover kræver K en kompensation på 44 000 DKK før sine påståede mistede genstand fra bagagen. I følge Montreal Konventionen artikel 22, paragraf 2 “ Ved bagagetransport er luftfartsselskabets erstatningsansvar i tilfælde af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse begrænset til 1000 særlige trækningsrettigheder for hver passager, medmindre passageren samtidig med bagagens indcheckning hos luftfartsselskabet har afgivet en erklæring om særlig interesse i levering på bestemmelsesstedet og betalt et supplerende beløb, hvis dette forlanges. I så fald er luftfartsselskabet forpligtet til at udbetale et beløb, der ikke overskrider det opgivne beløb, medmindre det kan bevise, at beløbet er større end passagerens faktiske interesse i levering på bestemmelsesstedet. “.

Der er ikke presenteret noget bevis på at K har lavet en sådan særlig erklæring for sit bagage og ansvaret vil derfor, hvis klagen blevet sendt ind i rettidig, blive begrænset til maximum 1000 særlige trækningsrettigheder.

Baseret på presentered information i sagen, benægter B alt ansvar og erstatningskrav før det påståede mistede genstand fra fru K's bagage.

...”

Klageren har i mail af 26. september 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

1) Vedr. 7-dages fristen til indsendelse af klage til flyselskabet Flyselskabet, har det ikke været muligt, at indhente pris, bilag mv. for min mistede effekter, da der i de 7 dage indgår 2 weekends. Det normale for frister er i øvrigt, at man tæller hverdage, og så er fristen jo ikke overskredet, da der er gået 8 kalenderdage.

2) Vedr. bureauets egne generelle betingelser for Ødelæggelse, bortkomst, beskadigede eller I dette tilfælde stjalne effekter, der manglede, da kufferten kom retur, er et begrænset erstatningsansvar, skal jeg bemærke: at jeg ikke på noget tidspunkt er gjort opmærksom på, at det eventuelt var nødvendigt at tegne en ekstra forsikring.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren på hjemrejsen først modtog sin kuffert dagen efter hjemkomst – den 13. maj 2013 -, og at klageren efter modtagelsen konstaterede, at der manglede ejendele for i alt 44.000 kr.

Da rejsearrangementet er solgt som en pakkerejse, og dermed er omfattet af lov om pakkerejser, hæfter bureauet for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel. Bureauet er på denne baggrund erstatningsansvarlig over for klager.

Da der ikke i aftalegrundlaget er henvist til den påberåbte klagefrist på 7 dage eller til begrænsninger i bureauets erstatningsansvar i den pågældende situation, kan bureauet ikke påberåbe sig dette over for klageren.

Ankenævnet finder i en situation, hvor klageren ikke har gjort opmærksom på, at kuffertens indhold var værdifuldt, at bureauet ikke har kunnet påregne, at klageren i sin bagage blandt andet havde ejendele bestående af 3 tasker, 3 par sko og en yoga-måtte til en værdi på 44.000 kr. Ankenævnet finder på denne baggrund, at beløbet udbetalt fra klagerens forsikringsselskab på i alt 25.000 kr. dækker det for bureauet påregnelige tab.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere erstatning.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 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.

Mikael Kragh
Formand