

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0334

afsagt den 9. september 2014

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Playa las Americas, Tenerife. 17.9.-1.10.2013.	
PRIS	I alt 16.218 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Flyselskabets opkrævning af 50 euro for ekstra vægt i håndbagagen på hjemrejsen.	
KRAV	”Tilbagebetaling af 50 EURO.”	
SAGEN INDBRAGT	6. februar 2014.	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. april 2013 en rejse til Playa las Americas, Tenerife, for to personer for perioden fra tirsdag den 17. september til tirsdag den 1. oktober 2013 med indkvartering i 2-værelses lejlighed i to etager med havudsigt på hotel Compostela Beach. Uden pension.

Klageren gør gældende, at flyselskabet på hjemrejsen opkrævede 50 euro for ekstra vægt i håndbagagen, uden at lade klageren få lov til at tømme sin håndbagage for mad- og drikkevarer, der skulle indtages inden sikkerhedskontrollen i lufthavnen.

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

VIGTIG INFORMATION OM DIN REJSE

...

Se også ”Vigtig information” på sidste side af den elektroniske billet eller bagsiden af den trykte billet. Du finder også praktisk information på www.B.dk under ”Værd at vide”, som vi vil bede dig læse inden afrejsen.

...

INFORMATION:

...

BAGAGEREGLER: Se www.spies.dk/flyinformation.

...

INFORMATION OM DIT FLYSELSKAB

Du finder information om dit flyselskab på: www.spies.dk/info/flyinformation. Her kan du læse om bagageregler, mad og seating om bord, salg af toldfrie varer og meget andet.

...

ER DU UTILFREDSMED NOGET? FORTÆL OS DET

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.

Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.

...

Vigtig information

...

Til alle rejsedeltagere:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på internettet samt af folderen ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser”.

...

Bagage og overvægt:

Se venligst www.B.dk under "værd at vide" - "bagage, toldfrit -oversigt" eller kontakt flyselskabet for yderligere information. Overvægt og specielt udstyr (sports-udstyr o.lign.) kan normalt transporteres mod et ekstra gebyr. Gebyret skal oftes betales direkte til flyselskabet ved check-in.

...

Det er normalt kun tilladt at medbringe 1 stk. håndbagage på maks. 5 kg i kabinen.

...

Håndbagagen vejes før afrejse.

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

BAGAGE

Bagagevægt (voksne og børn fra 2 år), når du har bestilt fly og hotel (heraf maks. 5 kg håndbagage):

- Economy (standard): 20 kg

...

Bagagereglerne gælder kun, når du flyver med Flyselskabet X på både ud- og hjemrejse.

...

Håndbagage:

Maks. mål: 55 x 40 x 23 cm inkl. hjul

Maks. vægt: 5 kg

...

OVERVÆGT

Du kan via Airshoppen bestille overvægt inden afrejsen til en fordelagtig pris. Vær opmærksom på, at der ikke kan bestilles overvægt på langdistanceruter til Aruba, Mexico og Punta Cana. Til Phuket kan der kun bestilles overvægt til hjemrejsen, og kun når flyet mellemlander i Sharjah. Læs mere om overvægt og bestil her eller kontakt Airshoppen på telefon 32 xx xx xx.

Hvis du ikke har forudbestilt overvægt, og medbringer mere end den tilladte standardvægt, vil indcheckningspersonalet opkræve følgende beløb:

Kortdistance: 70 kr. pr. kg tur/retur.

Langdistance: 140 kr. pr. kg tur/retur. (Obs! På langdistance er bagagen standby, og det er ikke sikkert, den kommer med flyet).

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i elektronisk klage modtaget af bureauet den 6. oktober 2013 og gør yderligere gældende:

”...

På hjemrejsen skal jeg inchecke vores bagage og den ansatte beder om at få vejet vores håndbagage, hvor hun konstaterer at vi har 13 kg overvægt. Efter en kort diskussion om bagageregler, vælger vi at acceptere hendes påstand. Hun forlanger 5 euro pr. kg. Sikkert en fair og rimelig pris, som vi er villige til at betale. Jeg påpeger at hele min kølerygsæk er fyldt med mad og drikkevarer, som vi skulle indtage med resten af gruppen vi rejste med, inden vi skulle i flyet. Hun trækker derefter 3 kg fra og beder os betale 50 euro. Jeg insisterer på retten til at tømme min køletaske for de genstande som alligevel aldrig ville komme igennem sikkerhedscheck. Hun fjerner da vores boardingpas fra skranken og fortæller på en meget arrogant facon, at sagen er afsluttet og hvis vi ville med flyet, kunne vi bare betale. Jeg betaler de 50 euro og meddeler den ansatte, at jeg agter at klage over hendes behandling af os.

...”

Klageren kræver ”Tilbagebetaling af 50 euro.”

Bureauet gør i brev af 27. november 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Da flyselskaberne har forskellige regler vedrørende bagage og tilladt frivægt, er det vigtigt, at den rejsende læser den information, som er tilgængelig f.eks. via vores hjemmeside eller kontakter vore rejsekonsulenter. Det gør vi opmærksom på, på billetten side 2, side 4 og side 6.

...

Det er ikke altid tilfældet, at ens håndbagage også vejes ved in-check, men flyselskaberne foretager stikprøver og er i deres gode ret til dette.

...”

I brev af 4. marts 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager har købt en pakkerejse, hvor hjemrejsen fra rejsemålet skulle udføres af Flyselskabet X X. På klagers rejsebevis side 1 står bl.a. i punktet «VIGTIG INFORMATION OM DIN REJSE»: «Se også «Vigtig information» på sidste side af den elektroniske billet eller bagsiden af den trykte billet. Du finder også praktisk information på www.B.dk under «Værd at vide», som vi vil bede dig læse inden afrejsen.»

Går man til side 6 på rejsebeviset «VIGTIG INFORMATION», som der henvises til i ovennævnte tekst fra rejsebevisets forside — side 1 — vil man bl. a. kunne læse følgende under punktet «bagage og overvægt»: «Se venligst www.B.dk. Under «bagage, toldfrit - overvægt» eller kontakt flyselskabet for yderligere information. Det er normalt kun tilladt at medbringe 1 stk. Håndbagage på max. 5 kg. i kabinen.» På side 2 i rejsebeviset skriver vi: «BAGAGEREGLER: Se www.spies.dk/flyinformation.» Sluttelig står der på rejsebevisets side 4: «INFORMATION OM DIT FLYSELSKAB — Du finder information om dit flyselskab på: www.spies.dk/flyinformation. Her kan du læse om bagageregler ».

Går man ind på flyinformation i vore betingelser, vil man kunne læse — for flyvninger med Flyselskabet X — at håndbagagen maks. Må udgør 5 kg. Der er yderligere i punktet «Håndbagage» anført såvel mål på håndbagagen som maksimum vægt. Desuden fremgår det helt klart, at man som rejsende må med Flyselskabet X må medbringe 20 kg. bagage — heraf maks. 5 kg håndbagage. Det er altså 15 kg i kuffert og 5 kg i håndbagage, som det står anført.

...

Ud fra alle (...) informationer må vi fastholde, at klager har været vidende om, at man ikke kunne møde op med en bagage ud over 15 kg. i kuffert og 5 kg i håndbagagen - når klager flyver med Flyselskabet X - uden at skulle betale for overvægt.

Da der er en vægtgrænse for bagagevægt + håndbagage er det helt naturligt, at flyselskaber, foruden at veje bagage, også af og til vejer håndbagagen. Når man som rejsende stiller sig i en kø til in-check på et fly, forventes man at have læst regler og bestemmelser for det selskab man skal flyve med og dermed være vidende om det aftalegrundlag, der ligger til grund for

flyvning med det pågældende flyselskab. Man må derfor også være vidende om, at møder man med mere bagagevægt end tilladt, vil man blive pålagt en ekstra omkostning. Man kan ikke forvente, at man stiller sig i kø til in-check sammen med de flere hundrede andre passagerer og så har «en ret til» at indlede en debat om, at noget af det medtagne bagage ikke vil blive medbragt på flyvningen. Personalet ved in-check må tage for givet, at står man og foretager in-check, er dette et udtryk for, at man skal have det medbragte med og at man er vidende om reglerne. Vi vil da ikke undlade at gøre opmærksom på, at klager faktisk fik en «rabat» på 3 kg af personalet ved in-check.

Klager er rejst med et andet flyselskab ud af Danmark, hvor den tilladte bagagevægt ikke er den samme, som på flyvninger med Flyselskabet X. Bagagereglerne for det flyselskab, som klager har benyttet på udrejsen, er anført i samme flyinformation, som vedlagte regler fra Flyselskabet X.

Vi kan se, at klager i klageskemaet i punktet «Klagede du til rejselederen på rejsemålet» har sat kryds i «JA». Det er imidlertid ikke korrekt. Den pågældende person, som klager har anført med navn, er ikke ansat som rejseleder/guide hos B. Derimod er vedkommende ansat ved in-check af flyselskabet. B havde personale i lufthavnen ved hjemrejsen, der kunne være blevet kontaktet. Da dette ikke skete, må vi fastholde, at B ikke har fået mulighed for at foretage afhjælpning. Reklamationspligten og konsekvensen af, at en gæst ikke foretager korrekt reklamation til vort personale, fremgår dels af rejsebevisets side 4, samt punkt 8 i Almindelige bestemmelser i Ferierejser.

Spies må derfor meddele, at vi ikke kan imødekomme klagers krav om tilbagebetaling af € 50.
...

Klageren har i mail af 2. april 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureau og anfører yderligere:

” ...

Vi er helt indforstået med, at man skal chekke bagageregler inden afrejse. Det gjorde vi såmænd også og det fremgik jo klart, at vi måtte rejse med 20 kg bagage + håndbagage. Vi havde da ikke, i vores vildeste fantasi, forestillet os at bagagereglerne skulle være 25 % mindre på hjemrejsen uden at B ville ulejlig sig med, at gøre opmærksom på dette???

Det er også muligt at B havde personale i lufthavnen, men de var ikke at finde i den givende situation, hvorfor vi naturligvis oplyste pågældende medarbejder fra Flyselskabet X, at vi agtede at klage over hendes behandling af os. Medarbejderen fra Flyselskabet X henviste på intet tidspunkt opmærksom på at vi skulle rette henvendelse til B eller deres eventuelle personale på stedet. Vi havde købt en pakkerejse og 2 af vores medrejsende havde mindre med i kufferten samt kun 1 stk håndbagage, uden at dette havde indflydelse på hende krav på 50 euro.

Vi har rejst med B et utal af gange og har aldrig oplevet at vores håndbagage skulle vejes, eller at bagagereglerne fra udrejsen var ændret og havde vi vidst dette, så havde vi naturligvis prioriteret anderledes.

...

At B fremhæver at pågældende medarbejder gav os 3 kg i rabat, giver vi ikke meget for, da min håndbagage kun vejede 2,5 kg ved ombordstigning.

...”

Ankenævnets afgørelse

Rejsende har ved modtagelse af rejsebevis og katalog pligt til at kontrollere, at rejsebevisets udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Efter det på bureauets hjemmeside oplyste om regler for indtjekket bagage sammenholdt med det på rejsebeviset anførte om forskellige flyselskaber på ud- og hjemrejsen, finder Ankenævnet, at klageren burde have bemærket, at der gjaldt forskellige regler for vægt på indtjekket bagage eller i det mindste søgt forholdet afklaret ved henvendelse til bureauet.

Klageren findes på denne baggrund at have påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af ham hævdede forståelse.

Som følge heraf, og under hensyn til at klageren ved indtjekning medbragte håndbagage med en overvægt på 13 kilo til skranken, finder Ankenævnet, at klageren ikke med rette havde kunnet forvente, at han kunne tømme sin håndbagage for ejendele, som han ikke ønskede at medbringe på flyet.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

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