

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0041

afsagt den 11. september 2015

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Skirejse. Cervinia, Italien. 31.1.-7.2.2015.	
PRIS	I alt 16.180 kr. (Inkl. skitransport, ekskl. liftkortdepositum)	
KLAGEN ANGÅR	Forsinket skibagage på udrejsen. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	Tilbagebetaling af 13.056 kr. og erstatning af nødindkøb på 337 €. Klagerens forsikringselskab har udbetalt 4.000 SEK i forbindelse med den mistede bagage. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 5.510 kr.	
SAGEN INDBRAGT	26. marts 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren samt renter fra den 11. oktober 2015. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 7. januar 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en skirejse til Cervinia, Italien, for 2 personer for perioden fra lørdag den 31. januar til lørdag den 7. februar 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Perruquet. Med skitransport, morgenmad og 6 dages liftkort.

Klageren gør gældende, at ”To par ski og et par støvler kom først frem til Cervinia sent mandag den 2. feb., men desværre Ikke Ls lilla støvlepose, som bl.a. indeholdt hendes støvler og to stk. Don-Joy's, specielfremstillede knæsupport, da hendes forreste korsbånd i begge knæ er revet over. Uden Don-Joy intet skiløb...” og ”Vi oplevede desværre en sjælden mangel på forståelse og følte nærmest at vi var til besvær, hver gang vi ringede for at få en status fra guiderne. Som følge af den bortkomne pose, kom L ikke på ski overhovedet og jeg var kun på ski 4-5 timer på en hel uges skiferie. Vi måtte yderligere indkøbe handsker, skiundertøj, halsedisse, strømper og pandebånd, som også befandt sig i posen.”

I mail af 5. februar 2015 til bureauet anfører klageren på rejsemålet bl.a.:

”...

Flyet vi skal med, er godt en time forsinket og muligvis årsag til at Air Berlin glemmer indholdet fra to bagagevogne i CPH. Det konstateres ved ankomsten til Torino, da en 20-30 personer ikke modtager deres ski og støvler, deriblandt os. Vi stiller op i kø og anmelder dette til LOST AND FOUND i Torino og modtager kvittering herfor, med besked om at vi kan ringe næste dag og høre nyt. Jeres guide [...] forklarer i bussen at de vil gøre hvad de kan for at fremskaffe den manglende bagage asap, men fortæller at vi i mellemtiden kan leje udstyr i stedet. Det hjælper desværre ikke os, da [K1] er afhængig at sine DON-JOY's som ligger i støvleposen. Søndag morgen ringer vi, men de kan intet nyt sige, andet end at vi kan prøve igen senere. Så intet skiløb søndag. Vi kontakter igen Torino mandag morgen og får besked om at ski og støvler er på vej til Frankfurt, for at ankomme til Torino mandag.

Guiderne hos jer kontaktes naturligvis også og vi anmelder vores manglende bagage til Air Berlin refnr. XXXXXXX. Så intet skiløb mandag heller. Men mandag eftermiddag ankommer to par ski og et par støvler, men desværre ikke [K1's] støvlepose, en firkantet lilla STADIUM pose med TAGNR. ABXXXXX. Havde det bare været [K's] der manglede, kunne vi leje, men ikke [K1's], fordi hun ikke kan stå på ski uden de håndlavede DONJOY's. Så intet skiløb til [K1] tirsdag og kun 1-2 timer til [K]. Tirsdag formiddag kontakter vi igen Torino og får nu den positive nyhed at [K1's] manglende støvlepose er kommet til Torino og vil blive leveret samme eftermiddag eller senest onsdag morgen. Glæden er stor da vores vært på hotellet ringer op om eftermiddagen og fortæller at han lige har modtaget en støvlepose. Så er der håb forude, men nej, det viser sig at det ikke er [K1's] støvlepose, men en sort uden TAG og med "skibutikken.dk" stående på siden. Vi ringer igen til Torino og denne gang slår de ud med hænderne og kan ikke forstå noget, men foreslår at vi ringer onsdag morgen, det gør vi så. Resultatet er at posen er væk og ikke kan spores. Så intet skiløb onsdag og derfor denne mail, for at sikre at i er informeret om situationen og om at vi ønsker et svar på, hvad i vil gøre for at kompensere os. Vi har måttet indkøbe handsker, skiundertøj og strømper, bl.a. ting som var i [K1's] støvlepose.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 9. februar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi er kommet hjem og har mistet alt som lå i omtalte støvlepose, en hel uge uden at være på ski, (jeg har sammenlagt stået 3-4 timer), men vigtigst af alt, min kones specialfremstillede DON-JOY's ([K1] står på ski med disse, da hun har fået overrevet forreste korsbånd i begge knæ). De to DON-JOY skal hun bruge i uge 9-10, her[hjemme]. Vi har, som du kan læse, været en del igennem og forventer en hurtigere tilbagemelding og havde det blot været ski og støvler vi manglede, kunne vi naturligvis blot have lejet udstyr.

Vi har været på skiferie de sidste 30-40 år, uden at miste noget som helst. [K1] har tidligere selv været skiguide og kender derfor en del til, hvordan man behandler og gennemfører god og effektiv kundeservice. Desværre er det ikke den oplevelse, vi har haft med Jeres guider i Cervinia. De er søde og venlige, men når det kommer til at træde i karakter og udvise ansvarlighed og få løst en opgave ved at anvende de rigtige værktøjer, opleves de som unge, uerfarne og ikke til megen hjælp og en smule ligeglade. Det er i krisesituationer de skal vise sit værd og ikke i baren når alle morer sig. Det nytter ikke noget at sige til os, at vi kan blot leje udstyr, når vi har fortalt at det drejer sig om nogle simple hjælpemidler som de omtalte DON-JOY's.

Vi måtte ringe efter [Guiden] før han kom ned på vores hotel, desuagtet at [Guide 1] og [Guide 2] var gjort bekendt med situationen. Vi beskrev problematikken for [Guiden] og foreslog at han kunne tage kontakt til Jeres guider i Sestriere. Vi havde fået at vide fra LOST and FOUND i Torino at skiposen var ankommet fra Frankfurt. De havde med andre ord haft den i hænderne tirsdag. De ville sende den ud tirsdag eftermiddag, men det var den forkerte der ankom. Den forkerte kom kun videre fordi vores hotelvært tog action. Således måtte vores støvlepose jo også kunne spores. Ved at anvende en smule sund fornuft, kommer man langt. Fornuften og initiativet var blot ikke tilstede hos nogen af Jeres guider, så støvleposen kom aldrig.

I dag har vi sendt en sms til [Guiden] i Cervinia, for at fortælle ham at vi har siddet sammen i flyet hjem, med en sød dame som havde været med [en anden rejseudbyder] i Montgenevre og boet på Lodge Mouflon. Hun har stået med den lille støvlepose i hånden og haft den åbnet og kunne se at den måtte være savnet, p.g.a. de to DON-JOY's. Hun henvendte sig til deres guider, dog uden, at der var nogen der tog særlig notits af det, desværre.

Men nu står den LILLA STØVLEPOSE med påskriften STADIUM og med flytagnr. ABX-XXXXX altså der i Montgenevre og venter på at blive fragtet hjem igen. Da den ud over DON-JOY's indeholder følgende:

1 stk. SKIHJELM, 1 par SKISTØVLER, 1 par SKIHANDSKER, 2 stk. PANDEBÅND, 1 stk. HALSEDISSE, 1 par SELER, 3 par SKISTRØMPER, 2 stk. KNÆBIND, 1 par SKIBRILLER og 1 par UNDERHANDSKER, repræsenterer den alt i alt vel omkring kr. 13-15.000 og jo før den bliver afhentet, jo større er sandsynligheden for at den kommer hjem igen og jo billigere bliver det for Jer.

Udover at vi forhåbentligt får vores støvlepose retur, har vi en klar forventning om tilbagebetaling, samt at I dækker vores udgifter til nødtørftigt udstyr (kvitteringer vedhæftet) og telefon. Hvorvidt vi derudover ønsker yderligere erstatning for svie og smerte, må komme an på Jeres vilje til at få løst vores fælles problem på en ordentlig, professionel og hurtig måde.

” ...

Klageren har yderligere begrundet klagen i udateret mail og mail af 18. februar 2015 til bureauet samt mail af 16. marts og brev af 22. juni 2015 til Ankenævnet.

Klagerens forsikringssselskab har udbetalt 4.000 SEK til klageren i forbindelse med den mistede bagage, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 5.510 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af 13.056 kr. og erstatning af nødindkøb på 337 €.

Bureauet gør i mail af 24. februar 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Som sagt i telefonen er vi desværre for langt fra hinanden til at nå til enighed. Jeg har derfor, som vi talte om, rådført mig med Pakkerejseankenævnet for at få et uvildigt syn på sagen. Jeg har tilbudt jer 7 dagsandele til [K1], som udgør 50 % af hendes rejses pris, og 2,5 dagsandel, som udgør 17,8 % til dig, for de dage du har brugt på at hjælpe din kone med en alternativ løsning til den mistede benskinne. Samlet set udgør det kr. 5.510,- i en kontant udbetaling. Det takkede du nej tak til - og fastholder at hele rejsens pris på de kr. 16.256,- skal tilbagebetales.

...”

I mail af 17. april 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

[K] booker en rejse til Cervinia telefonisk via vores Ferierådgiver [...]. Alt forløber sig fint indtil deres skibagage meget uheldigt ikke kommer med på flyet til Torino. Alle påørte får deres bagage 2 dage efter ankomst til destinationen. Desværre er der i udbringelsen fra Torino lufthavn til Cervinia sket en fejl, og [K's] støvletaske med en meget vigtig benskinne til hans kone [K1], er havnet på en forkert destination. Heldigvis er vi så heldige at [K] har overhørt en dame omtale en støvletaske der skulle være havnet forkert på [en anden rejseudbyders] hoteller i Montgenevere. Vi får lokaliseret tasken og den er først mulig at få transporteret til DK efter hjemkomst.

[K] og [K1] bliver gjort opmærksom på at de bare kan leje ski og selvfølgelig får dækket udgifter for de ting de måtte have i støvletasken. - så de kan gå og købe nyt. (hvilket de gør) Desværre kan de ikke få en benskinne (don-joy) i Cervinia da den er fremstillet specielt til [K1]. Hvilket resultere i at [K1] ikke kan stå på ski hele ugen, og [K] heller ikke får stået så meget da han ikke vil lade sin kone være alene hele dage på hotellet- når de er taget på skiferie for at være sammen. (Forståeligt nok)

Efter hjemrejse kontakter [K] vores kontor. Vi er ham behjælpelig med at skaffe hans støvletaske til Dk hurtigst muligt. - som han afhenter her. Efterfølgende sender han kvitteringer på hvad de har haft af udgifter for de manglende ting i støvletasken som vi selvfølgelig gerne vil erstatte.

Inden jeg når at få skrevet mailen om en udspecificering af deres kvitteringer- sender han mig en mail om at han selv har taget dem med eget forsikringssselskab, og at jeg bare skal overføre den fulde rejses pris på hans konto. (han nævner i telefonen at han får pengene fra eget forsik-

ringsselskab refunderet for de ekstra indkøbte ting)

Jeg ringer og forsøger at forklare at jeg selvfølgelig er ked af den uheldige oplevelse. Jeg spørger indtil om ikke de burde have transporteret benskinen i håndbagagen. [K] er meget uenig at han har transporteret benskinen "uforsvarligt" og vil egentlig bare have alle hans penge for rejsen tilbage nu.

Jeg forsøger at komme med et fair udspil til en rimelig kompensation. [K] afviser blankt. Se udspil i bilaget vedr. mailkorrespondance. Vi mener ikke han er berettiget hele rejsens pris. Jeg rådfører mig med Pakkerejseankenævnet, efterfølgende bliver vi i [B] enige om at vi ikke er stand til at træffe en endelig beslutning og nå til enighed i sagen med [K]. Jeg skriver derfor mit sidste udspil til [K] og anbefaler ham at gå videre med sagen så vi kan finde den mest fair løsning for alle parter.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. februar 2015 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren og hans hustru ikke fik udleveret skibagagen med to støvletasker og to skiposer ved ankomsten til Cervinia lørdag den 31. januar 2015 om aftenen, og først mandag den 2. februar 2015 med 3 dages forsinkelse modtog klagerens støvletaske og begge skiposer. Hustruen modtog først sin støvletaske efter hjemkomst og var således uden skistøvler under hele opholdet.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr.

Ankenævnet har ved fastsættelsen af kompensationsbeløbets størrelse lagt vægt på, at klageren og hans hustru søndag den 1. februar 2015 afslog bureauets afhjælpning om at leje skiudstyr indtil bagagen fra skitransporten ankom, og Ankenævnet har videre lagt vægt på, at det ikke var påregneligt for bureauet, at klagerens hustru havde pakket sine specialfremstillede knæskinner, som klagerens hustru ikke kunne stå på ski foruden, samt skitøj i sin støvletaske.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren SJC samt renter fra den 11. oktober 2015. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand