

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0247

afsagt den 30. januar 2017

KLAGER [K] (4 voksne/1 barn)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Caleta Del Caballo, Lanzarote. 29.7.-5.8.2016.

PRIS I alt 36.475 kr.

KLAGEN ANGÅR Forsinket bagage på hjemrejsen og utilfredsstillende service fra bureauet.

KRAV Yderligere kompensation på 11.000 kr. og erstatning på 16.000 kr. for udgifter til indkøb før forretningsrejse for en person og diverse indkøb for fire personer samt til transport ifm. lån af ketcher og telefonoplader, svarende til en kompensation på 12.000 og erstatning på 16.000, i alt 28.000 kr.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 1.000 kr. fra flyselskabet.

KLAGEGEBYR 31. august 2016

SAGEN FULDT OPLYST 28. november 2016

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation og erstatning tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. februar 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Caleta Del Caballo, Lanzarote, for 5 personer for perioden fra fredag den 29. juli til fredag den 5. august 2016 med indkvartering i treværelses lejlighed på hotel [...]. Uden pension.

Klageren gør gældende, at der er sket en ”Bevidst undladelse af at tage alt vores indcheckede bagage (5 kufferter) med ombord på flyet ved hjemrejsen. Bagagen modtager vi 5,5 døgn efter hjemkomst.”

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets service har været utilfredsstillende.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. august 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi kom hjem i fredags d 5. august med [flynummer] - desværre uden eet eneste stykke bagage.

De gode ferieminder erstattes nu af frustration over [Bs] elendige håndtering af bagagemanglen og totale udeladelse af information om dette.

I fredags fik vi 20 minutter før landing besked om, at der i [lufthavn] ikke ville vente os noget bagage - den var nemlig med forsæt efterladt på Lanzarote.

Piloten fortalte, at man pga. et fyldt fly og varmt vejr ville veje for meget under starten, hvorfor ledelsen i [B] sammen med [flyselskabet] havde valgt at lade bagagen stå tilbage. Man havde fundet en anden måde at transportere denne på. (!)

...

Det undrer mig stadig at [B] blot tager en sådan beslutning hen over hovedet på kunderne uden at spørge kunderne! Jeg er helt sikker på, at man nemt kunne finde 20 personer, som ville stå af mod behørig compensation og komme med et rutefly hjem samme dag eller dagen efter. Derefter kunne resten af kunderne have rejst med bagage. Men jeg tænker også, at [B] har fravalgt denne løsning, da den jo sikkert er dyrere end blot at efterlade bagagen.

Men altså, ledelsen i [B] tog denne beslutning i fredags før afrejse, og nu mere end to døgn efter er det på ingen måde muligt at få nogen information om, hvorvidt bagagen er på vej, hvor den er og hvornår den leveres.

Vi har kontaktet [flyselskabet], som holder lukket. Vi har kontaktet [lufthavnens] bagagehåndtering, som ikke ved noget, dvs. de har ikke fået nogen information om, at noget er på vej, og vi har sidst men ikke mindst kontaktet [B], som åbenbart heller ikke ved noget. Hvad værre er, man fralægger sig ethvert ansvar og henviser til [flyselskabet], men hør nu - det er altså en pakkerejse vi har købt hos [B], og derfor står I til ansvar.

Den søde unge dame i telefonen prøvede ihærdigt at få os til at tro, at man skam var i fuld gang med at få bagagen hjem, men efterfølgende og lidt presset af modstridende udsagn måtte hun jo så erkende, at ingen chefer er involveret – det er jo weekend - og bagagen, det ved hun altså intet om...

Vi har købt og betalt en pakkerejse hos [B], og jeg må desværre sige jer, at I slet ikke lever op til de forventninger, man med rette kan lægge i en sådan bestilling.

I min optik kunne [B] have

- mødt op i lufthavnen og orienteret passagererne om hvorfor og hvornår bagagen kommer hjem - det skete ikke

- kontaktede passagerer pr telefon eller email mod oplysning om, hvornår bagagen kommer hjem - det er ikke sket

- undladt at lyve overfor os i telefonen - men det skete!

Kort sagt, [B] kunne have taget ansvar - men det er ikke sket!

Jeg er rystet over den behandling vi pt får, og jeg tillader mig at sætte alvorlige spørgsmålstegn ved [B] som en seriøs og kundeorienteret virksomhed.

Og det gør jeg med sorg, da jeg nu 5 gange her nydt fantastiske ferier på [B].

Hvis [B] havde været interesseret i at servicere kunderne, så havde I på nuværende tidspunkt aktivt fortalt os hvornår bagagen kommer hjem. Og I havde draget omsorg for at dette ville ske uden større forsinkelse. Men nu mere end 2 døgn efter afrejse fra Lanzarote er der intet sket i den henseende - det er forkasteligt!

I kunne jo blot have sendt dem med cargo, med en rutemaskine eller slet og ret hentet dem hjem i et andet fly. Men jeg er sikker på, at dette tilsidesættes pga. økonomiske hensyn.

Og så til noget helt konkret - erstatningsansvar.

Dette kunne jeres medarbejder i telefonen heller ikke oplyse os noget om. Der er jo ikke sket et uheld, eller at en enkelt kuffert ikke er dukket op. Samtlige vores 5 kufferter er væk - [B] har forsætligt undladt at tilvejebringe disse! Det er i min optik ganske ansvarspådragende.

Som sagt, vi har 5 kufferter og alle ligger hos [B].

Jeg genoptager mit arbejde i morgen mandag, og på tirsdag skal jeg på den første forretningsrejse efter ferien. Jeg mangler min kuffert samt en masse andet!

...

I mail af 10. august 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

I skrivende stund har jeg fortsat INTET hørt fra [flyselskabet]. Bagagen er nu væk på 6.-dagen, jeg er på forretningsrejse og mine børn har begyndt skoleåret uden sommertøjet.

Jeg forstår fortsat ikke at [B] lader egne kunder i stikken og fraskriver sig ansvar. Det anstøder mig virkelig og I kunne jo for længst have lukket denne sag. I stedet vil den nu fremover altid stå klæbet til denne rejse til advarsel for alle.

...

Og så forventer jeg faktisk, at du i morgen formiddag kan redegøre for udfaldet af min sag. [Flyselskabet] ønsker jo selvklart ikke at kommunikere, og jeg er faktisk også blevet ret så ligeglad med dem!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance i perioden 8.-11. august 2016 til bureauet og flyselskabet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 1.000 kr. fra flyselskabet, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 11.000 kr. og erstatning på 16.000 kr. for udgifter til indkøb før forretningsrejse for en person og diverse indkøb for fire personer samt til transport ifm.

lån af ketcher og telefonoplader, svarende til en kompensation på 12.000 og erstatning på 16.000, i alt 28.000 kr.

Bureauet gør i mail af 8. august 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg skal beklage, at bagagen ikke var med flyet hjem i fredags.

Jeg og [B] blev orienteret om kaptajnens beslutning om at offloade en mængde bagage fredag eftermiddag, da I sad i flyet på vej hjem.

Vi har således ikke været med til at tage en beslutning om at lade bagagen stå tilbage på Lanzarote.

Når bagage ikke kommer med flyet, skal det sendes med andre fly så hurtigt, som muligt. Det skal leveres helt hjem til jeres adresse. Vi ved ikke, hvor langt jeres bagage er nået lige nu.

Vi lægger pres på [flyselskabet] om at fremskaffe oplysninger og formidle dem til jer. Uanset om bagagen er lige ved at nå jeres dør, eller den stadig er på vej med fly.

...”

I mail af 8. august 2016 til klageren anfører flyselskabet bl.a.:

” ...

Som bekendt var det beklageligvis ikke muligt at få Jeres indtjekkede bagage med på hjemrejsen med [flyselskabet] fra Lanzarote d. 5/8 2016.

I samarbejde med vores handling selskab arbejder vi nu på at få bagagen sendt hjem så hurtigt som muligt. I bliver kontaktet så snart bagagen ankommer til [...] Lufthavn, og den bliver leveret til Jer på de adresser, I hver især har opgivet ved anmeldelsen i [...] lufthavn.

Vi er godt klar over det er meget generende for alle, ikke at få bagagen med hjem som planlagt. Som mange allerede har læst sig til på [flyselskabets] hjemmeside, er der normalt ingen kompensation for forsinket bagage ved hjemrejse.

...”

I mail af 9. august 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

Du har købt rejsen hos [B], dog er en bagagesag lovmæssigt en sag mellem passager og luftfartsselskab.

...”

I mail af 11. august 2016 til klageren gør flyselskabet yderligere gældende:

” ...

Jeg skal naturligvis beklage hele den uheldige situation med Jeres bagage fra hjemrejsen med [flynummer]. Jeg kan forsikre Jer, om at der har været arbejdet på højtryk for at få alt bagage hjem fra Lanzarote så hurtigt som muligt.

For at undgå en mellemlanding – og dermed forlænget rejsetid på jeres returrejse fra Lanzarote d. 5/8 2016 – blev det vurderet, at det ville være mere hensigtsmæssigt at eftersende noget af bagagen, som i stedet vil blive leveret direkte hjemme hos passagererne i Danmark. En række uheldige omstændigheder betød så desværre, at eftersendelsen af bagagen fra Lanzarote

ikke forløb som planlagt, hvilket beklageligvis har betydet, at Jeres bagage først er på vej ud til oplyste adresse i skrivende stund.

Der er normalt ingen erstatningsmuligheder for forsinket bagage på hjemrejsen, men [flyselskabet] har i denne ekstraordinære sag tilbudt passagererne fra [flynummer] en mindre økonomisk kompensation, som I allerede er blevet informeret om.

...

Har I haft ekstraordinære udgifter i forbindelse med bagageforsinkelsen må I lave en indsigelse til [flyselskabet] derom, og så forholder vi os til dette. Vi har dog vurderet, at de udgifter I har angivet i tidligere mail, og må konstatere at de ting I har købt ikke er af en så nødvendig karakter, at der kan udbetales yderligere kompensation. Denne vurdering er baseret på, at da I befinder jer hjemme bør I have tøj og toiletartikler, som kan anvendes indtil bagagen er fremme. Disse indkøb benyttes som erstatning indtil eget tøj, toiletartikler ell.lign. er fremme.

...”

I brev af 21. november 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vi har forholdt os til, at der ifølge pakkerejseloven ikke er kompensation for forsinket bagage på hjemrejsen. Jeg har afstemt fortolkningen med Henrik Specht, direktør i RID.

Vi har henvist til [flyselskabet] for kompensation.

Vi er ikke spor tilfredse med hændelsen, som gik ud over vore gæster. [Flyselskabet] efterlod al bagage på Lanzarote. Jeg blev fredag underrettet om, at nogen bagage ikke kom med hjem. Først ved vores kontors åbning søndag kan gæster fortælle, at ingen bagage er kommet hjem, og dermed underrette os om hændelsens omfang.

[Flyselskabet] skulle have håndteret sagen anderledes. Det har vi naturligvis drøftet med dem.

...”

Bureauet og flyselskabet har yderligere kommenteret klagen i mailkorrespondance i perioden 8.-11. august til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens og dennes medrejsendes fem kufferter blev læsset af flyet i Lanzarote lufthavn pga. flyets vægt, og først ankom til klagerens bopæl torsdag den 11. august 2016 – 6 dage efter klagerens hjemkomst.

Da de af klageren dokumenterede udgifter til køb af effekter efter hjemkomsten ikke findes at være påregneligt for bureauet ved en bagageforsinkelse på 6 dage, finder Ankenævnet, at der ikke er grundlag for at yde klageren en erstatning.

Uanset, at der forløb 6 dage inden klageren og dennes medrejsende modtog deres bagage efter hjemkomsten, finder Ankenævnet ikke, at manglen har forvoldt klageren en så væsentlig ulempe, at det kan medføre godtgørelse efter pakkerejselovens § 22, stk. 2.

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 om yderligere kompensation og erstatning tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand