

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 208/04

afsagt den

REJSEMÅL: Cuba. 25.01. – 9.02.2004.

PRIS: 12.276 kr.

KLAGEN ANGÅR: Bagageforsinkelse, hvorfor klagerens ferie blev delvist ødelagt.

KRAV: ”Erstatning for 1/3 af vores ferie blev ødelagt”.

SAGEN INDBRAGT: 26. juli 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 15. januar 2004 en rejse for 2 personer til Cuba med udrejse søndag den 25. januar og hjemrejse mandag den 9. februar 2004. I rejsens pris var inkluderet indkvartering på hotel Horizontes Lido i Havana fra den 25. januar til den 27. januar 2004. Derefter skulle klageren videre til Vinales på egen hånd.

Ved ankomst til Havana manglede den ene af klagerens to kufferter. Klageren fik i første omgang at vide, at kufferten ville ankomme til Havana 2 dage senere, den 27. januar 2004, hvor klageren ifølge planen skulle rejse videre til Vinales. Klageren modtog imidlertid først den forsinkede kuffert den 30. januar 2004.

Klageren gør gældende, at $\frac{1}{3}$ af hans ferie blev ødelagt pga. den forsinkede kuffert og kræver derfor erstatning af rejsebureauet. Klageren har fået sine udgifter til køb af tøj mv. dækket af sit forsikringsselskab.

I brev af 19. februar 2004 til luftfartsselskabet har klageren nærmere beskrevet forløbet omkring den forsinkede kuffert således:

”

On Arrival Hav we only got 1 out of 2 bags. My wife's bag was missing. We went to lost and found

.....

The girl told us, that the missing bag was in Ams, and we would get it with MP 627 Jan. 27. 2 days later!! Asking for the arrival time, she said "I don't know", go to the L office upstairs. Going there I found the door lock, and nobody opened it.

.....

Jan. 26. I was on the phone to lost and found, to get more information. It was very difficult to get through. When I finally got through, they told me, the bag would arrive with MP 627 Jan. 27. I asked for the time, but got the answer: I don't know. I asked for a phone number to L, and got the number "2664906". Trying that, nobody answered the phone, and after several ring the Fax answered. I tried that several times, always with the same result. I then phoned the airport, and got the answer: There in no MP 627 arriving Jan. 27! My wife was standing in her trawling winter clothes, with high healed shoes, so we decided to try to get some clothes. If you have being in Havana, you know that it is almost impossible to by something. When you find a shop, where you think you can by something, you can line up in the cue, wait until it is your turn to get in, finding out that they only have I piece, in a wrong size. Then you can start all over again!! No help from L, they didn't answer the phone.

We wasted most of that day doing that, succeeding to get a pair of shoes, a little underwear, and a pair of shorts.

Our plan was to go to Vinales in the morning Jan. 27. We did not have an address there. in the morning Jan. 27. I again phoned Lost and Found and they told me: Your bag will be in your hotel to night, or early tomorrow morning. Already having wasted almost a day, I decided to delay our departure to Vinales by 1 day, to make sure to get the bag. Without your bag, you are missing much more than, your clothes.

No bag arrived Jan. 27 in the evening, and no bag arrived Jan. 28. in the morning, as promised!

Jan. 28. in the morning I got on the phone to Lost and Found. (still very difficult to get through). When I finally got through, I got the answer: "We don't know, where your bag is, we have computer breakdown. Call: L." I tried several rings, on the L phone, with still no answer, except the Fax. IT WAS NOT A VERY NICE SITUATION TO BE IN. I WAS STILL MISSING THE BAG; EVEN THAT I HAD DELAYED MY DEPARTURE 1 DAY (wasted 1 more day of my holiday).

.....

The only resolution I could think off was: I have to get in contact with L. I then phoned the travel agent in Cph. Help me, try to get me a phone number to L in Ams, I need to know something. He called me back with a phone number to L office in Havana. It would have been to a great help, to have known, that L had an office in Havana. I phoned the office, and got through to what I felt, was the station manager. He told me that he didn't know where the bag was, call Lost and Found.

Just having speaking to Lost and Found, with the answer, call L, I didn't accept that answer. Having delayed my departure for 1 day and 3 hrs., and the taxi driver waiting, I told the man that I would call him, when I got to Vinales, and had found a place to stay. By being delayed 3 hrs. out of Havana we were too late to see 2 of the planned attraction, and when arriving in Vinales, the L Office was closed.

We even went by the airport, on our way to Vinales; to check if the one's more lost baggage's were there. On Jan. 29. there was no electricity in the area, and therefore no phone, until in the afternoon. I then called L Havana, and got through to a very kind girl, who informed me, that my bag was in L's office. I ask her to send it right away in a taxi to me. She told me, that she could not decide that, so I got the Station manager again (if not the station manager, the man that had the decision ability). He told me "No problemas" I have your bag in my office!!!! I asked if he would send the bag now, he answered me no, tomorrow.

.....

We got the bag Jan. 30 12:30 It. 4 day's and 17 hrs. later!!!

....."

Efter forgæves at have forsøgt at få kompensation fra luftfartsselskabet for den delvist ødelagte ferie, rettede klageren henvendelse til bureauet med henblik på kompensation.

Klageren har i brev af 15. april 2004 til bureauet bl.a. anført:

”.....

Jeg vil desværre klage over denne rejse. Ikke på grund af B, som gjorde et stort stykke for at hjælpe, da jeg havde problemer på Cuba.

Ved ankomsten til Cuba, den 25. januar manglede 1 stk. af 2 stk. bagage. L holdt ikke sit løfte om, at vi fik bagagen d. 27. om aftenen eller d. 28 om morgenen.

Resultatet var, at vi først fik bagagen 4 dage og 17 timer senere.

Den billet, jeg havde købt, indeholdt en persontransport samt op til 20 kg. bagage Cph - Hav –

Cph.

Den manglende bagage ødelagde 1/3 af vores ferie. Da det er næsten umuligt at købe det mest nødvendige, og det faktum at en kuffert indeholder mange andre ting, man har behov for (det er derfor at jeg medbringer en kuffert), samt alle problemerne med at finde ud af om kufferten overhovedet kommer. Det kostede megen tankevirkosomhed / tid, som skulle have været brugt på ferien.

Da L efter adskillige skrivelser afviser, at de er erstatningspligtige bliver jeg nødt til at kræve erstatning af B.

.....”

Klageren har efterfølgende indbragt sagen for Rejse-Ankenævnet.

Det indklagede bureau har i brev af 3. august 2004 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

”.....

Vi mener ikke, at vi som rejseagent er ansvarlig for kundernes bagage mens den transporteres af flyselskabet.

Der står i pakkerejselovens § 22 stk. 2, at hvis en mangel har forvoldt kunden væsentlig ulempe, kan der tilkomme kunden en godtgørelse.

Det står også i § 24 at erstatning efter § 22 kan begrænses af internationale konventioner. Internationale konventioner siger at luftfartsselskabet overtager ansvaret for bagagen under transporten.

Vi mener på denne baggrund ikke vi bærer ansvaret.

Ydermere siger § 25, at hvis en kunde klager skal arrangøren bestræbe sig på at finde en løsning. Vi har derfor spurgt LUV om, hvad han husker om hændelsen. Han skriver følgende:

"FG ringede til mig fra Cuba 1 eller 2 dage efter hans ankomst med L. Han oplyste, at han ikke havde modtaget hans bagage ved ankomsten, men selvfølgelig havde kontaktet personalet i lufthavnen.

Han kunne midlertidigt ikke få fat i KLM eller L i Havana, så derfor valgte han at ringe til mig i håb om at jeg kunne hjælpe ham. Jeg kontaktede KLM i Danmark og fik oplyst et telefonnummer på KLM og L i Havana. Jeg kom i kontakt med L i Havana og de kunne ved hjælp af kundens bagage kvittering, finde ud af hvor bagagen var. Jeg oplyste L at de ville blive kontaktet af kunden.

Jeg ringede tilbage til kunden og oplyste ham nummeret på L. Herefter hørte jeg ikke mere til sagen, før kunden atter var i Danmark.

Han ringede et par dage efter sin ankomst og sagde tak for hjælpen og oplyste mig ved samme lejlighed at de måtte vente ca 1 uge på deres bagage i alt. Kunden syntes ikke at det var helt rimeligt uden nogen form for compensation. Jeg forklarede at det ikke var B, men KLM/L der skulle tage stilling til en evt. compensation.

Han takkede endnu engang for hjælpen og siden er jeg ikke blevet kontaktet af kunden."

Som LUV skriver, bestræber vi os på at hjælpe kunden, som takker for hjælpen, og vi regner derfor med, at alt er som det skal være. Også på denne baggrund, mener vi ikke, at B kan gøres ansvarlig.

Hvor om alt er, så har vi gjort alt hvad vi kunne for at hjælpe kunden på Cuba. Dette er en sag mellem kunden og luftfartsselskabet og vi vil gerne assistere kunden overfor luftfartsselskabet hvis dette ønskes.

.....”

Ankenævnets afgørelse.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren først modtog en af sine kufferter fredag den 30. januar 2004, - 5 dage efter ankomst til Cuba.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren og dennes ægtefælle på grund af bagageforsinkelsen i perioden fra søndag den 25. januar 2004, hvor klageren ankom til Havana, til fredag den 30. januar 2004, hvor klageren modtog den forsinkede kuffert, måtte bruge en ikke ubetydelig del af tiden på at kontakte henholdsvis lufthavnen, luftfartsselskabet og rejsebureauet, for at få oplyst, hvornår og hvordan de ville få deres kuffert udleveret.

Ankenævnet lægger endelig til grund, at klageren den 26. januar 2004 måtte bruge tid på køb af nyt tøj mv., og at klageren ligeledes på grund af bagageforsinkelsen måtte udskyde sin videre rejse fra Havana til Vinales en dag.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at værdien af de første dage af klagerens rejse er blevet betydeligt forringet, og at rejsen derfor har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 1.000 kr.

Det bemærkes, at bureauet i medfør af pakkerejseloven over for klageren hæfter for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved de opståede mangler.

Ankenævnets afgørelse er ikke til hinder for, at bureauet kan fremsætte et eventuelt regreskrav over for flyselskabet.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale et beløb til Ankenævnet for udgifterne til sagens behandling, jf. § 24 i Ankenævnets vedtægter.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 1.000 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet.