

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 260/04

afsagt den

REJSEMÅL: Ægypten, Hurghada. 10.06.- 17.06.2004.

PRIS: I alt 8.390 kr.

KLAGEN ANGÅR: Manglende bagage på rejsemålet i 4 dage.

KRAV: 2.200 kr.
Klageren har på rejsemålet modtaget 2.428 kr. af bureauet til dækning af køb af tøj og personlige ejendele.
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget 200 kr. pr. kulance af bureauet for de af klageren oplyste taxaudgifter.

SAGEN INDBRAGT: 20. september 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 9. februar 2004 en rejse for 2 personer til Ægypten, Hurghada, i perioden fra torsdag den 10. juni 2004 til torsdag den 17. juni 2004 med indkvartering i et dobbeltværelse på Grand Resort med hel pension.

Klageren gør gældende, at rejsen var mangelfuld og klager over følgende forhold:

- Forkerte oplysninger angående refusion af taxakvitteringer samt køb af kontaktlinser ved bagageforsinkelse.
- Trussel af servicelederen.
- Ingen/manglende hjælp fra guiderne.
- Måtte selv sørge for at få udleveret kufferterne også efter at have ringet til guiderne.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 21. juni 2004 til det indklagede bureau:

”....

Vi ankom til Hurghada, Ægypten D. 10/6-04 kl. 14:20 og opdagede til vores store skræk at vores bagage ikke var ankommet.

Vi fik lavet PIR-rapporter på begge vores kufferter og tog derefter kontakt med guiden på hotellet. Guiden var meget i tvivl om proceduren omkring forsikringer ved bagageforsinkelse.

Vi fik i alt udbetalt 500 kr. fra Rejseselskabet efter 24 timer, hvor vi skulle give kvitteringer på det vi hidtil havde købt. Den ene af os bruger kontaktlinser samt antidepressiv medicin, hvilket uheldigvis i dette tilfælde lå i kufferten. Vi fik besked af guiden at vi skulle tage på apoteket efter disse, men ville få refunderet pengene, når vi kom med kvitteringerne. På apoteket fik vi oplyst at kontaktlinser eller lign. skulle købes igennem en læge. Vi fortalte dette til guiden som tog kontakt til en læge på hospitalet. Hun meddelte os at vi kunne træffe ham fra kl. 20:00 og indtil næste morgen. Vi skulle selv tage en taxi derud og fik at vide at taxa-kvitteringen ikke kunne refunderes af rejseforsikringen.

Da hospitalet lå meget afsides i den anden ene af byen bad vi taxa chaufføren om at vente. Efter to timers ventetid viste det sig at lægen slet ikke var til stede så vi kørte tomhændet tilbage til hotellet. Vi var derefter yderligere alene på hospitalet 3 gange uden nytte.

Vi kontaktede guiderne hver formiddag og aften i håb om at få oplyst hvor vores kuffert befandt sig. Guiderne vidste ikke hvor kufferterne befandt sig og de virkede ikke til at yde nogen videre indsats. D. 13/6 spurgte vi selv om de havde prøvet Danmark.

Mandag D. 14/6-04 modtog vi et brev fra Mytravel/guiderne, at vi selv kunne afhente vores kufferter i lufthavnen efter vi havde modtaget dette brev tog vi selv kontakt til guiderne hvor vi fik besked på at vi selv kunne tage en taxi ud til lufthavnen.

Da vi ankom til lufthavnen kunne de ikke lukke os ind men de gav et tlf.nr. på en lokal mand som muligvis kunne hjælpe os ind.

Vi tog tilbage til hotellet og efter to timers forsøg på at komme i kontakt med guidernes 24 timers service tlf. ringede vi selv til den lokale mand og kl. 24:00 fik vi så udleveret vores kufferter fra lufthavnen.

Samme aften lykkedes det lægen at få nogle kontaktlinser, men dog ikke den helt korrekte styrke og til en pris af 300 euro. Kontaktlinserne kunne ikke returneres og vi fik oven i dette oplyst at pengene for disse ikke kunne refunderes hvad vi tidl. havde fået oplyst at de kunne.

Det har vist sig at taxi kvitteringerne godt kunne have været refunderet.

Vi håber at I kan forstå at det ikke har været nogen fornøjelse at rejse med jer og håber på at få kompensation herfor.

4½ dag uden kufferter "for resten de stod i Danmark"
 1 gang menstruation "vi havde ikke vores p-piller"
 4 x hospital "150 kr. uden nytte"
 2 x lufthavn "50 kr. uden nytte"
 1 x telefonregning " 150 kr. til guiderne og rejseforsikring"
 2 dage helt uden sol "vi havde ikke vores bikinier"
 8 x taxi "160 kr. til taxi og købe tøj osv."
 1 uge "en ferie uden hjælp og støtte fra guiderne, altså en rejse fra spies som var spild af penge"
"

Klageren kræver kompensation.

Det indklagede bureau har i brev af 16. juli 2004 til klageren bl.a. gjort gældende:

”

Spies beklager de af jer nævnte gener i forbindelse med jeres forsinkede bagage.

Sagen har været til udtalelse på rejsemålet, og vores servicechef oplyser, at alle gældende retningslinier og procedurer er blevet fulgt i den konkrete sag.

Såfremt bagagen bliver forsinket ude på div. rejsemål, håndterer rejsearrangørernes personale den videre håndtering af forsinkelsen på vegne af det pågældende flyselskab. Det er dog altid flyselskabets direktiver der følges, dette gælder både mht. udbetaling af evt. forsinkelseserstatning, samt den information der kan søges om den pågældende bagage. Destinationspersonalet har ikke mulighed for at gå ind på lufthavnenes, eller flyselskabernes interne elektroniske systemer for at søge efter en kuffert, men må tage kontakt til den lokale handlingsagent, som så undersøger sagen, og vender tilbage når svar foreligger.

Spies servicechef i Hurghada oplyser, at I har fået den information, som var tilgængelig for vores personale, samt I har fået oplyst de retningslinier, som er gældende ved forsinket bagage i Egypten.

Endvidere kan det oplyses, at det er korrekt, at gæsterne selv må tage i lufthavnen, og afhente bagagen når denne er fundet, idet vores personale ikke har adgang til lufthavnens ankomstterminal. Taxiregninger i forbindelse med afhentning af forsinket bagage i lufthavnen refunderes naturligvis mod fremvisning af kvitteringer.

Den guide I talte med på rejsemålet, mener at have oplyst til jer at alle kvitteringer skulle gemmes, idet intet bliver refunderet uden disse. Skulle I være i besiddelse af div. taxikvitteringer, så send dem venligst til Spies serviceafdeling, så vil I modtage refusion af disse.

Med hensyn til medicin, kontaktlinser mv. så oplyses fig. i vores program " -rejsedokumenter, medicin og lignende bør altid medbringes i håndbagagen". Vi må derfor meddele jer, at kompensation for bl.a. menstruation for manglende p-piller ikke kan imødekommes.

I forbindelse med bestilling af kontaktlinser, så oplyser vores servicechef, at han forsøgte - trods dette ikke ligger indenfor hverken hans, eller andet af vores personales arbejdsbeskrivelser - at få noget rabat til jer, idet også han fandt at prisen på EUR. 300,- var en noget høj pris, hvilket han oplyser lykkedes.

På foreliggende grundlag må vi meddele jer, at vi ikke ser os i stand til imødekomme jeres anmodning om kompensation i rejsens pris, idet vi finder, at I har fået udbetalt de beløb, som efter gældende regler udbetales mod fremvisning af kvitteringer, samt vores personale har været jer behjælpelig i den udstrækning det var muligt.
...."

Klageren har dertil i brev af 6. august 2004 til bureauet bl.a. svaret:

"....

- Da vi fandt kontaktlinserne noget dyre, undlod vi at hente og betale dem og dette på trods af, at vi havde fået at vide, at vi kunne få pengene retur. Vi havde trods alt fået vores kufferter og linserne var heller ikke den korrekte styrke.

Onsdag d. 16/6-04 (aftenen før hjemrejsen) blev vi kontaktet af jeres servicechef, som forlangte at vi tog ud på hospitalet og betalte for linserne. Han fortalte os samtidig om, at det var en fejl, at guiderne op til flere gange havde oplyst, at pengene for linserne kunne refunderes. Vi prøvede forgæves at forklare, at vi ikke havde pengene til linserne, da dette jo var vores sidste dag. Hvorefter han blev ubehøvlet og kom med truslen: "hvis i ikke betaler, kan i jo prøve at tage ud i lufthavnen i morgen, og se om hvor vidt i for lov til at komme ud af landet! ".

- Du skrev i dit svar på vores reklamation, at gæster selv bliver henvist til at afhente bagagen i lufthavnen, idet guiderne ikke har adgang til ankomsthallen... men det havde vi jo heller ikke... så turen derud og tilbage i taxi var forgæves.

Derudover har vi ingen kvittering på taxien idet vi fik fortalt af guiderne at taxi-kvitteringer ikke kunne refunderes. Det skal dertil siges at vi spurgte dem flere gange, da vi syntes det lød uretfærdigt.

...."

Bureauet har i brev af 3. september 2004 til klageren bl.a. anført:

”....

Det er korrekt, at man ikke kan komme ind på lufthavnsområdet uden at have kontaktet den lokale handlingsagent på rejsemålet. I forbindelse med afhentning af jeres bagage i lufthavnen, er det anført på sedlen fra guiden, at I – inden I tog ud til lufthavnen – skulle rette henvendelse til det oplyste telefonnummer.

Med hensyn til kontaktlinserne, så blev de specielt bestilt af hospitalet fra Cairo, så hospitalet ville naturligvis have betaling for disse. Dette orienterede vores servicechef jer om inden jeres hjemrejse, idet hospitalet tog kontakt til vores kontor. Samtidig oplyser han, at det er korrekt, at han sagde til jer, at I kunne risikere, at blive nægtet udrejse pga. af den manglende betaling. Han nægter på nogen som helst måde, at have virket truende overfor jer, derimod er det hans pligt som servicechef, at give jer de informationer han modtog fra hospitalet, således at I var klar over den mulige konsekvens.

I forbindelse med taxikørsel til og fra lufthavn og hospital, så har vi forståelse for den forvirring der opstod i forbindelse med, hvorvidt I skulle gemme evt. kvitteringer eller ej. Vi refunderer jer derfor pr. kulance de af jer oplyste beløb for taxikørsel på DKK. 200,-. Beløbet vedlægges pr. check.
....”

Bureauet har i brev af 23. november 2004 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

”....

At vort personale skulle have undladt at være klager behjælpelig, er ikke korrekt. Klager fik oplyst de gældende regler – herunder også muligheden for dækning af udlæg til indkøb mod kvittering.... Til orientering for Nævnets medlemmer kan vi oplyse, at ved manglende bagage udbetales kr. 250 pr. taske efter 8 timer og yderligere kr. 250 pr. taske efter 24 timer. Efter 48 timers forsinkelse dækkes yderligere kr. 2.000 til rimelige udgifter mod kvittering. I den konkrete sag har vi på rejsemålet udbetalt USD 413,20 (d.kr. 2.428 ved kurs 587,63).

.....

Vort personale får den 14/6 meddelelse fra flyselskabets handlingsagent om, at den manglende bagage er ankommet til Hurghada, hvorfor man omgående giver denne information videre til klageren. Hverken handlingsagenten eller vi modtager informationer i den mellemliggende tid og har derfor ikke kunnet videregive noget indtil meddelelsen om, at bagagen nu var ankommet. I Ægypten skal passageren selv afhente en efterlyst kuffert i lufthavnen....Derfor blev klager anmodet om at kontakte et telefonnummer inden man tog til lufthavnen. Havde klager gjort dette, ville en tilladelse til ankomsthallen have ligget klar. I stedet vælger klager, upåagtet vor meddelelse, at tage direkte til lufthavnen, hvor tilladelsen naturligvis ikke er udstedt og derfor må klager vende tilbage med uforrettet sag. Teksten på den skriftlige meddelelse, som vort personale overbragte klager er: "Vänligen kontakta flygplatsen innan ni skal dit och hämta väskan. Tel. 0127991260. Ha en fortsatt bra kväll. MVH Marina, My Travel".

.....

Ved konstatering af den manglende bagage, oplyste klager, at man havde placeret antidepressiv medicin og kontaktlinser i kufferten. Derfor oplyste guiden, at medicinen kunne afhentes på apotek og at man ville få refunderet denne udgift mod forevisning af kvittering. Kontaktlinser er ikke omfattet af dækning via den offentlige rejsesygesikrings-ordning. Da klager oplyser til vort personale, at kontaktlinser skal købes gennem læge, aftaler vort personale tid hos en hospitalslæge - og oplyser samtidig, at heller ikke udgift til taxa i den forbindelse kan refunderes af den offentlige rejsesygesikringsordning. Vi må afvise, at vort personale skulle have oplyst klager om, at kontaktlinser ville blive refunderet af den offentlige rejsesygesikrings-ordning. Derimod er det korrekt, at vort personale oplyste, at klager kunne forsøge at tage kontakt til Europæiske Rejseforsikring A/S for at få oplyst om udgiften kunne refunderes eller ej. Efterfølgende tog vor chef for området faktisk selv kontakt med Europæiske Rejseforsikring og forespurgte. Svaret var, at man formodentlig ikke ville kunne få udgiften dækket, hvilket blev formidlet videre til klager.

Medicin, værdigenstande og andet for opholdet vigtige remedier – herunder briller og kontaktlinser - skal placeres i håndbagagen og ikke i kufferten. Det gør vi også opmærksom på i vor prisliste side 68 i afsnit FLYREJSEN og punktet "bagagen". Klager oplyser selv, at man uheldigvis havde placeret medicin og kontaktlinser i kufferten og har dermed ikke fulgt vore tilrettevisninger.

.....

Klager har ikke fremsat krav om dækning af udgift til kontaktlinser, men derimod krav om kompensation fordi man fik menstruation og fordi man måtte bruge tid til og udgift på, at tage på hospital. Desuden kræves kompensation for "2 dage helt uden sol" fordi man ikke havde bikini, ligesom man vil have kompensation for 1 uges ferie uden hjælp fra vort personale. Spies må fastholde, at vi ikke kan imødekomme klagers krav. Dels har vi været klager behjælpelig med læge og hospitalskontakt og dels har vi været behjælpelig med at skaffe klager en betydelig prisreduktion for kontaktlinserne. Vi har også givet klager korrekte informationer vedrørende proceduren for afhentning af kuffert – dog har klager ikke fulgt denne. Klager kunne have benyttet de udbetalinger vi har ydet i forbindelse med den forsinkede bagage til køb af bikini. Menstruation er en naturlig og forudsigelig del af den kvindelige cyklus. Ønsker man at ændre på denne ved hjælp af P-piller, bør disse betragtes som medicin og dermed - ligesom øvrig vigtig medicin - fragtes i håndbagagen. Det samme gør sig gældende med kontaktlinser.

....”

Klageren har ikke trods gentagne opfordringer kommenteret bureauets skrivelse af 23. november 2004 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det lægges ved sagens afgørelse til grund, at klageren først modtog sin bagage mandag den 14. juni 2004 - fem dage efter ankomst til Hurghada.

Ankenævnet finder, at bagageforsinkelsen har medført en gene, idet klageren har måttet bruge tid på bl.a. at hente bagagen i lufthavnen samt købe nyt tøj.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen 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.

Endvidere har klageren krav på erstatning for de udgifter, som manglen har påført klageren.

Det lægges til grund, at klageren af bureauet har modtaget 200 kr. i erstatning for taxaudgifter i forbindelse med afhentning af bagagen i lufthavnen samt 2.428 kr. for udgifter til nyt tøj mv.

Da det er den rejsendes eget ansvar at opbevare medicin og kontaktlinser i håndbagagen, har bureauet ikke pligt til at erstatte klagerens udgifter til køb af disse effekter, som klageren havde valgt at opbevare i kuffert.

Ankenævnet kan således ikke imødekomme klagerens krav om refusion af udgifter til køb af kontaktlinser.

Ankenævnet finder ikke, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan karakteriseres som en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

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 til klageren.