

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 265/03

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Luxor, Ægypten. 20.2. – 6.3. 2003.

**PRIS:** 23.048 kr.

**KLAGEN ANGÅR:** Manglende erstatning for smykker opbevaret i beautyboks, der forsvandt under bustransferen fra hotellet til lufthavnen Sharm El Sheikh lufthavn.

**KRAV:** Erstatning for mistede smykker til 8.075 kr.

**SAGEN INDBRAGT:** 25. september 2003.

**SAGSFREMSTILLING:**

Klageren købte den 20. december 2002 en rejse til Luxor, Ægypten, for perioden fra torsdag den 20. februar til torsdag den 6. marts 2003 med indkvartering på 2 forskellige hoteller, Ramses Hilton og Hilton Dreams, i den 2. uge torsdag den 27. februar til torsdag den 6. marts 2003 og med ophold den 1. uge torsdag den 20. – torsdag den 27. februar 2003 på 1. klasse Nilcruise, dobbeltkahyt, øvredæk. Helpension/morgenmad.

I bureauets folder, som klageren har fået udleveret sammen med rejsebeviset, er bl.a. følgende anført:

”.....

**Hjemrejse**

Afhentningstidspunkt for hjemreisen bliver slået op på opslagstavlen, hvor du bor. Stå venligst klar i receptionen med din bagage på det aftalte tidspunkt. Sørg for at din regning er betalt, at du har afleveret nøglen og fået alle dine værdier fra hotellets bankboks. Hav venligst pas og rejsebevis klar i din håndbagage. Tag din håndbagage med ind i bussen – den øvrige bagage sørger vores rejseleder for bliver bragt ud til bussen.

.....”

Klagerne har gjort gældende, at ”bagagen blev taget ud af bussens bagagerum, inden passagerne var ude af bussen..... og at det ikke er korrekt at betegne smykker til en værdi af kr. 8.000,00 som kostbar, og at det ikke kan betragtes som usædvanligt at medbringe sådanne smykker til et 14 dages krydstogt.”

Klagerne har indsendt et bilag med et foto af den pågældende beautyboks med følgende tekst/mål:

”Beauty case with shoulder strip 39 x 32 x 19 – 14,00 L”.

Klagerne har nærmere begrundet deres klage i brev af 9. marts 2003 til det indklagede bureau:

”.....

De nærmere omstændigheder ved hjemreisen:

Alle kufferter, der iblandt var beautyboks, blev sat ind i bussens kuffertrum på Hotel Hilton Dreams, hvilket blev bekræftet af rejseleder M.S.

Ved fremkomst til lufthavnen, hvor vi sad på 6. række i bussen, steg rejselederen og chaufføren først ud.

Da vi var kommet ud af bussen, så vi til vor forundring, at en del af bagagen allerede befandt sig på fortovet. Vore 2 kufferter fandt vi med det samme, men beautyboksen var der ikke.

Vi henvendte os straks til rejselederen M og gjorde opmærksom på at beautyboksen manglede. Hun sagde, at den skulle være der, da hun selv havde set, at beautyboksen blev sat ind i bussens kuffertrum, og det fik hun ligeledes bekræftet af bussens chauffør, men beautyboksen blev ikke fundet.

Rejselederen lod bussen køre meget hurtigt efter ankomsten til lufthavnen.

Vore kraftige henvendelser til M.S. vedrørende den manglende beautyboks, gjorde at hun kontaktede chaufføren og den nationale rejseleder pr. mobiltelefon, men desværre uden positivt resultat.

Vi har flere gange under hjemrejsen og efter vor hjemkomst haft mobilsamtaler med M.A. for at få nye oplysninger omkring beautyboksen – desværre uden positivt resultat.

Efter hjemkomsten til Danmark har vi kontaktet vort forsikringsselskab, og forsikringsselskabet gør opmærksom på, at beautyboksen på forsvindingstidspunktet er i Bs varetægt, hvorfor vi gør nærværende krav på kr. 11.910,00 gældende overfor B.

.....”

Klagerne har efter hjemkomsten fra deres familieforsikring modtaget 3.835 kr. i erstatning for ”det kosmetik, som var i beautyboksen samt selve beautyboksen”., men kræver yderligere erstatning på 8.075 kr. svarende til smykkernes værdi.

Det indklagede bureau har i breve af 20. marts og 12. juni 2003 til klagerne bl.a. gjort gældende:

”.....

Med henvisning til jeres brev modtaget 13. maj, skal jeg beklage, at vores forsikringsselskab har afvist at dække indholdet af smykker i jeres stjalne beautyboks.

Men Europæiske Rejseforsikring, der dækker vores produktansvar over for jer som kunde, vurderer, at der er tale om det der i forsikringsprog hedder ”grov uagtsomhed”, når I har efterladt beautyboksen med så store værdier i bussens bagagerum frem for selv at tage den med ind i bussen som håndbagage.

På den baggrund kan vi desværre ikke påtage os at dække udgifterne til de stjalne smykker. I kan evt. vælge at lade sagen prøve enten i Ankenævnet for forsikring eller i Rejseankenævnet.

.....”

Klageren har i brev af 30. juni 2003 til bureauet bl.a. anført:

”.....

Vi kan derfor kun konkludere at jeres guide også har handlet ”grov uagtsomt”, da alle jo ved, at kufferter, tasker og beautyboks er Bs ansvar fra vi har afleveret kuffert til vi igen kan modtage dem.

Forsikringen skriver, at vi skulle tage smykkerne med som håndbagage!!

Er det ikke lidt naivt at tro at samtlige turister har deres smykker som håndbagage.

En kuffert/beautyboks med kodelås, skulle jo være fuldstændig sikkert, da vi enten selv eller B havde ansvaret for vores kufferter og beautyboks.

.....

Håber på en fornuftig afslutning på denne kedelige sag, som måske også kan gøre, at I ændrer på jeres procedure vedr. aflevering af kufferter/tasker/beautybokse og meget andet, som rejsende har med sig.

.....”

Det indklagede bureau har i brev , der er modtaget i Ankenævnet den 14. oktober 2003, bl.a. gjort gældende:

” .....

Vi mener, at en beautyboks med så værdifuld et indhold med al rimelighed bør være at betragte som håndbagage. I vort skriftlige materiale – både den folder med gode råd, som J.M. har fået udleveret sammen med rejsebeviset, og på vores opslagstavler og i vores informationsmapper på destinationen beder vi udtrykkeligt vore gæster om ”selv at tage al deres håndbagage med ind i bussen”.

Desuagtet at B har ansvaret for al indchecktet bagage, mener vi, at det faktum, at J.M. har efterladt en lille taske med værdifulde smykker til indcheckning blandt en mængde almindelige kufferter, der i sagens natur er uden opsyn under det meste af rejsen, er at betragte som grov uagtsomhed.

For det må være at betragte som almindeligt kendt, at der IKKE er en rejseleder eller en repræsentant fra B, der holder øje med bagagen fra det øjeblik, den bliver sat på jorden foran hotellet før afrejse fra Ægypten, til den når frem på bagagebåndet i Kastrup Lufthavn ved ankomsten til Danmark.

På den baggrund kan vi ikke imødekomme J.M.s krav om en refundering af de stjalne smykker.

.....”

### **Ankenævnets bemærkninger.**

Twisten, der er indbragt til afgørelse for Ankenævnet, vedrører alene spørgsmålet om erstatning for mistede smykker til 8.075 kr., da beautyboksen og det øvrige indhold er erstattet af klagernes eget forsikringsselskab.

Ankenævnet lægger som ubestridt til grund, at beautyboksen forsvandt under bustransferen fra hotellet til lufthavnen.

Ankenævnet har tidligere, jf. herved kendelse nr. 414/98 af 2. december 1999, statueret, at et bureau under omstændigheder som de foreliggende efter almindelige erstatningsretlige principper som udgangspunkt er ansvarlig for den rejsendes mistede bagage.

I det konkret foreliggende tilfælde, hvor bureauet tydeligt har gjort klagerne bekendt med, at håndbagage skal tages med ind i bussen, og hvor klagerne ikke har oplyst, at dette ikke skulle have været muligt ved den pågældende bustransfer, finder Ankenævnet, at klagerne ved at lade smykker til et ikke ubetydeligt beløb i beautyboksen blive lagt ind i bussens bagagerum uden samtidig at gøre guide/chauffør opmærksom herpå, herved har udvist en sådan grad af uagtsomhed – egen skyld – at bureauet ikke har pligt til at erstatte værdien af de mistede smykker.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s:**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.