

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 294/2007

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Wagrain, Østrig. 10.2.-17.2.2007
PRIS	I alt 33.888 kr. (ekskl. årsrejseforsikring, liftkort, skiskole, skileje, bagagetillæg for egne ski med fly, leje af barnevogn og slutrengøring)
KLAGEN ANGÅR	Bagageforsinkelse samt utilfredsstillende guideservice. Klageren valgte at afbryde opholdet den 12. februar 2007, dvs. efter 2 døgn, da alle rejsedeltageres bagage – 8 stk. - fortsat ikke var ankommet til rejsemålet. Klageren afslog bureauets tilbud om hjemtransport med bus og måtte selv betale for hjemrejsen med taxa og fly.
KRAV	Yderligere erstatning på i alt 21.700 kr. svarende til erstatning af flybilletter på i alt 18.000 kr. samt taxaudgifter på 3.700 kr.  Bureauet har tilbagebetalt i alt 15.297 kr. svarende til en kompensation på i alt 11.200 kr. samt refusion af liftkort, skiskole og skileje på i alt 4.097 kr.
SAGEN INDBRAGT	17. september 2007

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. august 2006 en skirejse til Wagrain, Østrig for 7 personer for perioden fra lørdag den 10. februar 2007 til lørdag den 17. februar 2007 med indkvartering i lejlighed 3: Grudeck til 6 personer på Landhaus Rustika. Med liftkort, skileje, skiskole, og slutrengøring.

Samtidig med rejsen bestilte klageren en årsrejseforsikring med individuel skitillæg.

Af bureauets "Information" fremgår om forsikring bl.a. følgende:

”.....

### REJSEFORSIKRING:

For at kunne yde den optimale hjælp til vores gæster, hvis uheldet er ude, er det obligatorisk at have en rejseforsikring, når du rejser med os.

.....”

Klageren gør gældende, at alle 7 rejsedeltageres bagage var forsinket.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret brev til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....

Alle fik deres bagage men ikke os, her stod familien på 7 personer og ventede og ventede!

.....

Guiden fortalte os, at hun ville komme i morgen tidlig og håbede så hun kunne fortælle os, at bagagen var landet.

.....

Guiden C kom søndag morgen kl. ca. 9 og fortalte, at hun ikke havde hørt noget nyt om vores bagage, men at der kom en anden guide om eftermiddagen - det kunne være at hun havde nyt.

Det var søndag og nogle af os skulle have været på skiskole, det kunne vi ikke for vi havde jo intet tøj at tage på til det, vi gik stadig, i det vi var kommet i. Vi kunne ikke børste tænder, eller vaske os for sæbe og tandpasta lå i vores bagage. Vi havde dog fået 4 bleer til den lille der var med, så kunne vi jo nok klare os til bagagen kom.

.....

Vi ringede til den bagage ansvarlige fra bureauet i Østrig, B. Han kom heller ikke med noget nyt om bagagen, men han fortalte, at vi kunne købe for kr. 500 pr. mand pr. døgn så længe bagagen ikke var kommet frem. Vi skulle blot lægge penge ud selv og gemme kvitteringerne, så ville vi få dem refunderet hos Europæiske, når vi kom hjem.

Det er ikke meget skitøj eller andet tøj man kan få for 500,- kr. i Wagrain og vi var jo ikke taget på så dyr en ferie, for også at skulle handle dernede. Vi havde købt det hele hjemmefra.

.....

Vi ringede til bureauet i Danmark og talte med J fra Ringkøbing. Vi spurgte ham, hvordan vi skulle forholde os, vi fik den besked at vi gerne selv måtte ringe til lufthavnen for at høre til bagagen, men at det ville B fra bureauet også fortsætte med.

Vi ringede også til Billund lufthavn xxxxxxxx for at høre Dem om bagagen - der var der en,

der nok mente at en af kufferterne stod i København, men hun var ikke sikker.

.....

Da guiden J kom den næste dag, mandag, havde vi ikke lyst til at blive længere. Vi havde stadig ikke noget skiftetøj og i øvrigt savnede vi alt, hvad vi havde i bagagen! To af medlemmerne i vores familie, har for højt blodtryk og skulle have piller. Vores barn på 2 år har astmatisk bronkitis, vi havde medicinen i håndbagagen, men manglede den tilhørende Nes Spacer, for at han kunne indhalere det, denne lå også i en af kufferterne! En anden i familien lider af søvnabnø, som også kræver en maskine, der sammen med alt andet lå i en kuffert. Under normale omstændigheder var det jo ej heller et problem, men nu var det ved at være kaos.

J, guiden fra bureauet, fortalte at vi kunne gå ned i byen og købe for 500 kr. hver pr. dag og 100 euro en gang for alle pr. mand. Det mente hun nok, vi kunne få skitøj og andet tøj for. Vi gik ned i byen og der var så kun to af os der kunne købe noget der passede. Vi havde nu helt mistet lysten til at blive, og efter en samtale med en jurist hjemme i Danmark, forlangte vi at komme hjem.

Guiden J kunne måske få os med en skibus tirsdag aften - den skulle køre 20 timer hjem. Det kunne ikke være rigtigt, at vi skulle tage den, med en lille dreng på 2 år, så igen efter at have talt med vores jurist, forlangte vi at komme hjem med fly! Vi bad om at de sørgede for det så hurtigt som muligt. J fra bureauet oplyste os om, at vi så måtte betale dette selv med et kreditkort. Det var vi ikke tilfredse med, men vi ville hjem nu, og vi havde ikke lyst til at blive længere.

J ordnede, at vi kom hjem mandag kl. 14.30 med taxa til München og derfra med fly til Billund. Hele denne rejse kostede kr. 18.000,00 + taxa til kr. 3700,-. J oplyste os dog om, at vi kunne få beløbet for liftkort, skiskole, ski tilbage, men at han holdt 500 euro igen til taxa. ....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget i alt 15.297 kr. svarende til en kompensation på i alt 11.200 kr. samt refusion af liftkort, skiskole og skileje på i alt 4.097 kr. men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere erstatning på i alt 21.700 kr. svarende til erstatning af flybilletter på i alt 18.000 kr. samt taxaudgifter på 3.700 kr.

Bureauet gør i brev af 29. marts 2007 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Vi efterlyste straks bagagen i Salzburg og Billund, men ingen kunne oplyse hvor den var. Guiden oplyser korrekt, at hver deltager modtager 100\$ som kompensation herfor. Derudover har alle deltagere en forsikring hos Europæiske Rejseforsikring, som berettiger Jer til kr. 500,- hver pr. dag.

Mandag kontakter I undertegnede på kontoret og oplyser I ønsker at rejse hjem. På spørgsmålet om, hvad der kunne få Jer til at blive i Østrig lyder svaret: Intet, ikke engang hvis

vore kufferter kommer nu. Bureauet hjælper derfor med at arrangere taxa til München og derfra fly til Billund. Vi oplyser at udgiften skal afholdes af Jer. I betaler derfor flybilletterne direkte til Cimber Air. Udgift til taxa (500 euro) tilbageholdes af bureauet.

Ifølge vore anvisninger er bureauet ikke forpligtet til at kompensere yderligere, men som plaster på såret fremsendes yderligere kr. 1.000,- pr. deltager + ovenstående 100\$, i alt 1.600 pr. deltager eller samlet 11.200,-.

Dertil lægges refusion får liftkort m.m. i henhold til aftale. Det er lykket os at få refusion for de 4 voksne liftkort (ikke hele udgiften), selvom de har været brugt 1 dag. Dette er normalt ikke muligt. Beløbet er reduceret med kr. 3.750,- til taxa. Herefter udgør beløbet kr. 4.097,-. Samlet sendes check på kr. 15.297,-  
.....”

I brev af 24. oktober 2007 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Samme mandag kontaktes undertegnede af gæsterne. De vil hjem og det selvom deres kufferter kom om 5 minutter! Intet kunne ændre ved denne beslutning. To af vore tidligere guider i Wagrain, arbejder nu her på kontoret og de siger begge, at skitøj med garanti kunne købes i Wagrain. Ifølge oplysninger til guider og kontoret skyldes det også mere at børnene var syge, samt at gæsterne manglede medicin, piller m.m. som alt sammen var i bagagen. Det burde have været i håndbagagen.

.....

Gæsten gøres opmærksom på at rejsen er for egen regning og betaling for flybilletter, sker med gæstens kreditkort.

.....

Jeg mener vi har handlet 100 % efter de retningslinjer vi har fået.

.....

På baggrund af ovenstående og tidligere breve sendt til rejsebestiller, mener bureauet ikke at kunden er berettiget til yderligere økonomisk kompensation.

.....”

### Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren og hans rejseledsagere ved ankomsten til Salzburg lufthavn lørdag den 10. februar 2007 kl. 21.35 ikke fik udleveret deres 8 kufferter.

Det er endvidere ubestridt, at klageren og hans rejseledsagere, da deres bagage stadig ikke var ankommet til rejsemålet mandag den 12. februar 2007 – 1 ½ døgn efter ankomsten - valgte at afbryde opholdet.

Uanset, at det for klageren og dennes rejseledsagere har været følt generende at måtte undvære deres bagage, herunder nødvendigt skiudstyr til brug for ferien, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen ikke har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor ikke har været berettiget til at hæve købet og få udgifterne til taxa og hjemrejseflybilletter tilbagebetalt.

Efter Ankenævnets opfattelse måtte en ret for klageren til allerede om mandagen den 12. februar 2007 at ophæve aftalen forudsætte, at der på dette tidspunkt var en til vished grænsende sandsynlighed for, at samtlige kufferter først ville komme til veje efter yderligere flere døgn, eller at det ikke ville være muligt for klageren og hans rejserejseledsagere at kunne anskaffe sig fornødent tøj og skiudstyr.

Ankenævnet finder efter de foreliggende oplysninger, at betingelserne for en sådan hæveret ikke har været opfyldt.

Ankenævnet har ved sagens afgørelse i øvrigt lagt vægt på, at klageren havde tegnet en rejseforsikring med skitillæg, der ved bagageforsinkelse dækker rimelige og nødvendige udgifter til erstatningskøb med op til 500 kr. pr. person pr. døgn samt leje af udstyr, ligesom bureauet havde tilbudt klageren yderligere kompensation på 100\$ pr. person, og at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at det ikke var muligt at købe bl.a. skitøj på rejsemålet.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at guideservicen var utilfredsstillende.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav om erstatning for køb af en flybillet hjem samt for taxaudgifter. Ankenævnet har herved henset til, at bureauet som følge af bagageforsinkelsen har udbetalt klageren et kompensationsbeløb på 11.200 kr. svarende til 1/3 af rejsens pris og refunderet klagerens udgift til liftkort mv.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.