

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-1356

afsagt den 28. juni 2023

\*\*\*\*\*

|                           |   |                   |
|---------------------------|---|-------------------|
| <b>KLAGER</b>             | [person1]<br>[adresse1]<br>[by1]  | (2 voksne/1 børn) |
| <b>REJSEARRANGØR</b>      | [Rejsearrangøren]   |                   |
| <b>REJSEMÅL</b>           | Tragaki, Zakynthos, Grækenland. 26.9.-3.10.2022   |                   |
| <b>PRIS</b>               | I alt 18.327 kr.  |                   |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>       | Bortkommet bagage (baby jogger) på udrejsen. Utilfredsstillende afhjælpning med en låneklapvogn under hele opholdet   |                   |
| <b>KRAV</b>               | 3.927 kr. i kompensation<br>Klagerens forsikringselskab har udbetalt erstatning fratrukket selvrisiko på 1.302 kr. for den bortkomne klapvogn. Under sagens behandling har flyselskabet udbetalt erstatning af selvrisikoen til klageren. |                   |
| <b>KLAGEGEBYR</b>         | 29. november 2022   |                   |
| <b>SAGEN FULDT OPLYST</b> | 21. februar 2023  |                   |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 25. juli 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Tragaki, Zakynthos, Grækenland, for 3 personer for perioden fra mandag den 26. september 2022 til mandag den 3. oktober 2022 med indkvartering i 2-værelseslejlighed med swim-up pool på hotel Caretta Paradise Hotel. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at ”vi har måttet undvære klapvognen i hele den første dag (fra ankomst i Zakynthos) og til aftenstid, hvor [rejsearrangøren] stillede en låneklapvogn til rådighed. Vores klapvogn dukkede aldrig op på ferien.”

Klageren gør endvidere gældende, at ”herudover var den klapvogn der blev stillet til rådighed både beskidt, for lille til vores søn, uden mulighed for at lægge ryglænet ned og ikke mindst af meget spinkel bygning”.

Af billetten af fremgår bl.a.:

”...  

|            |         |            |                   |            |        |              |
|------------|---------|------------|-------------------|------------|--------|--------------|
| Afrejse    | Fra     | afrejsetid | Til               | Ankomsttid | Flynr. | Flyselskab   |
| 26-09-2022 | Aalborg | 06:10      | Zakynthos airport | 10:45      | [...]  | [Flyselskab] |

 ...”

I sms-korrespondance mellem klageren og rejsearrangøren i perioden fra den 26. september 2022 til den 2. oktober 2022 skriver parterne bl.a. følgende:

”...  
 man. 26. sep. 2022 14.49  
 ...  
 [Klageren]: Og hvad gør vi så med låneklapvogn?  
 ...  
 man. 26. sep. 2022 18.07  
 [Rejsearrangøren]: Godaften! Så ligger der en klapvogn til jer hos receptionisterne.  
 ...  
 Ons. 28. sep. 2022 12.50  
 [Klageren]: Hvordan går det med at finde vores klapvogn?  
 ...  
 Ons. 28. sep. 2022 14.48  
 ...  
 [Rejsearrangøren]: Hun siger at den er fundet, men ikke ankommet endnu. Hvis det giver mere ro hos jer, så vil jeg gerne køre forbi i morgen, og høre om hun kan være mere specifik i forhold til dens ankomst?  
 ...  
 [Klageren]: Det vil vi gerne. Vi er begrænset med den klapvogn vi har fået til låns, og derfor vil vi gerne kunne planlægge efter hvornår vores klapvogn ankommer.  
 ...”

I mail af 28. september 2022 sender klageren følgende reklamation til rejsearrangøren:

”...

Vi skriver fordi vi ønsker at reklamere over den behandling og service vi har fået indtil nu på vores ferie.

Vi ankommer til Zakynthos, og opdager efter at have ledt hele bagageområdet igennem, at vores søns klapvogn ikke er dukket op.

Vi får fat i [rejsearrangørens] guide [medarbejder 1], og en lokal ansat hos [bagagehåndteringsfirmaet]. Vi efterlyser klapvognen

...

Det ender i mundhuggeri. Dels pga. førnævnte omkring transporten og dels fordi [medarbejder 1] og hendes kollega ikke kan se, hvordan den mistede klapvogn er noget, som [rejsearrangøren] er ansvarlig for. Uanset om det er deres skyld. Vi skal ovenikøbet føle os heldige, at vi gratis kan låne en klapvogn, mens vores søns klapvogn er væk. En beskidt klapvogn, som på ingen måde er sammenlignelig med den vi selv har medbragt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. november 2022 til Ankenævnet og gør gældende:

”...

Bagage – to kufferter og 1 klapvogn – blev tjekket ind i [lufthavnen]. Ved ankomst til Zakynthos Lufthavn modtog vi begge kufferter, men klapvognen dukkede ikke op. Klapvognen blev efterlyst straks efter vi konstaterede, at den var bortkommet.

...

Efterlysningen af bagagen medførte meget ventetid.

...

[Rejsearrangørens] guider [guide 1 og 2] forsikrede os samtidigt om, at der ville blive stillet en låneklapvogn til rådighed.

...

Af SMS-korrespondancen fremgår det i øvrigt, at vi måtte påminde [rejsearrangørens] guides om løftet omkring en låneklapvogn, herunder at låneklapvognen ikke var til rådighed før klokken 19:10 på ankomstdagen – dvs. cirka 10 timer efter ankomsten til Zakynthos. Det fremgår også, at der var løbende korrespondance – hver gang foranlediget af os – omkring den forsvundne klapvogn, herunder at klapvognen efter det oplyste var blevet fundet, at én af [rejsearrangørens] rejseguides ville give besked når hun havde talt med [bagagehåndteringsfirmaet] (bagagehåndteringen). Vi blev ikke ringet op før 2 dage efter, hvor det eneste formål med kontakten var at overbevise os om, at rette vores krav mod flyselskabet – [...] – som [rejsearrangøren] havde hyret til flyrejsen. Billeder af den klapvogn, som [rejsearrangøren] stillede til rådighed, fremlægges som sagens bilag [...]. Af billederne fremgår det, at låneklapvognen var en ”paraply” klapvogn, at ryggen ikke kunne ligges ned, samt at den var beskidt og af spinkel bygning.

På baggrund af den manglende service fra [rejsearrangørens] rejseguides, reklamerede vi d. 28. september 2022 til [rejsearrangøren].

...

[Rejsearrangøren] afviste ved mail af 28. september 2022 kravet på erstatning for bortkommet klapvogn mv., og forholdt sig i øvrigt ikke til fremsatte krav om forholdsmæssigt afslag.

...

Til støtte for vores krav på forholdsmæssigt afslag, henviser vi til at vi måtte rejse med en 2-årig, som stadig sover til middag. Den forsvundne klapvogn var indrettet på en sådan måde, at ryglænet kunne ligges ned så vores 2-årige kunne ligge vandret. Dette giver mulighed for at tage på heldagsture – også selvom barnet skal sove middagslur. Hernæst henviser vi til, at hotellet ifølge [rejsearrangøren] ikke er egnet til gangbesværede. For at imødekomme dette ville vi medbringe klapvognen. Vi bemærker desuden, at vi måtte undvære en klapvogn i hele den første dag. Herudover var den klapvogn der blev stillet til rådighed både beskidt, for lille til vores søn, uden mulighed for at ligge ryglænet ned og ikke mindst af meget spinkel bygning.

På baggrund af ovennævnte, er det vores opfattelse at der har foreligget en mangel under hele rejseopholdet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 23. november 2022 og 20. februar 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 3.927 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 18. oktober 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

En sag om manglende eller beskadiget bagage vil altid kun være en sag mellem den forrettede kunde/passager og flyselskabet i henhold til Luftfartslovens Kapitel 9 - § 107. Det vil altid være dette, der henvises til - altså slet ikke en sag for Pakkerejse-Ankenævnet.

...

Altså skal du tage fat i [flyselskabet] og holde dem i ilden. Det er deres ansvar og dem, der skal betale regningen og eventuel erstatning. Som du kan se, kan du gøre dit krav gældende 21 dage efter at skaden er sket

...”

I mail af 13. februar 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi har gennemgået klagen og finder det fortsat helt ubegribeligt, at vi i dag sidder med en Ankenævns sag. Sagen drejer sig kort og godt om, at deres klapvogn er bortkommet. Vi vil som altid gøre alt for at afhjælpe i en sådan situation, så tiden kan bruges på at nyde ferien.

...

2. Klapvognen er ikke med flyet og derfor stiller [rejsearrangøren] hurtigst muligt en klapvogn til rådighed. Denne klapvogn er en, som vi normalt vist lejer ud til gæster og ikke en vi nogensinde har fået en klage over. [Klageren] klager over, at den ikke er i samme stand, som den han har rejst med, men det lader sig ikke gøre og det er i øvrigt et urimeligt krav, at det vil svare til, at vi ville skulle have alt på lager til eventuelle bortkomne ting i alle lufthavne.

...

Summa summarum; [klageren] har fået den fulde erstatning for sin klapvogn. Han fik hurtigt en erstatningsklapvogn stillet til rådighed af os. [Klageren] kræver 3/14 af rejsens pris retur, hvilket vi stiller os helt uforstående overfor, da vi mener, at vi har taget handling på situationen straks og hele tiden har fulgt op på situationen. Desuden er en bortkommet/manglende klapvogn altid helt og holdent en sag mellem den rejsende og flyselskabet, hvor vi selvfølgelig på sidelinjen knytter kontakten og følger op. Det har vi gjort 100%, så hurtigt vi kunne og så godt, det overhovedet er muligt.

...

Vi kan jo kun sige, at det er rigtigt ærgerligt, når noget som dette sker. Vi har fra starten haft et indtryk af, at [klageren] hellere ville bruge tiden på at jage økonomisk kompensati on i stedet for at bruge sin tid på at nyde ferien og sin familie, som han havde en unik mulighed for. Vi har genbesøgt denne sag et utal ad gange og har brugt oceaner af tid på at svare ham og stille os til rådighed og konklusionen er den samme; vi mener ikke vi kunne have håndteret sagen bedre end det vi har gjort.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. oktober 2022 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klagerens Baby Jogger bortkom på udrejsen mandag den 26. september 2022, og at rejsearrangøren samme aften stillede en låneklapvogn til rådighed for klageren under resten af opholdet.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 28. september 2022 – dag 3 – reklamerede over låneklapvognens standard til rejsearrangøren og beskrev klapvognen, som ”en beskidt klapvogn, som på ingen måde er sammenlignelig med den vi selv har medbragt”.

Da rejsearrangøren sørgede for, at klageren fik en låneklapvogn stillet til rådighed om aftenen på ankomstdagen ca. kl. 18.00 – ca. 7 timer efter ankomsten – finder Ankenævnet, at afhjælpning er sket inden rimelig tid.

Ankenævnet finder endvidere, uanset klagerens egen Baby Jogger var af en bedre standard, at afhjælpningen, herunder standarden på låneklapvognen, i det konkrete tilfælde, navnlig ud fra forholdene på det konkrete rejsemål har været tilfredsstillende.

På denne baggrund og uanset at låneklapvognen i kvalitet, stand og funktioner ikke svarede til klagerens egen klapvogn, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

På givne foranledning bemærker Ankenævnet, at rejsearrangøren hæfter for sine underleverandørers fejl herunder flyselskabet, selv om rejsearrangøren intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

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

Som følge heraf

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

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand