

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-617

afsagt den 29. august 2022

KLAGER	[person1] (2 voksne/2 børn) [adresse1] [by1]
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]
REJSEMÅL	Skirejse. Sestriere, Italien. 12.2.-19.2.2022.
PRIS	For 11 personer i alt 106.133 kr. (inkl. liftkort) For 4 personer i alt 42.060 kr. (inkl. liftkort)
KLAGEN ANGÅR	Manglende bagage under hele opholdet pga. strejke hos bagagehåndteringspersonalet hos flyselskabets samarbejdspartner.
KRAV	Kompensation på 10.000 kr. og erstatning af udgifter til nødindkøb på 10.000 kr., i alt 20.000 kr.
KLAGEGEBYR	4. april 2022
SAGEN FULDT OPLYST	1. juni 2022

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 13.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 4. april 2022. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. oktober 2021 en skirejse til Sestriere, Italien, for 11 personer for perioden fra lørdag den 12. februar til lørdag den 19. februar 2022 med indkvartering i tre dobbeltværelser og to superior dobbeltværelser – det ene med en ekstraseng - på hotel Cristallo. Med halvpension og liftkort i seks dage.

Klagesagen omfatter fire af rejsedeltagerne.

Klageren gør gældende, at bagagen som følge af strejke hos bagagehåndteringspersonalet hos flyselskabets samarbejdspartner manglede under hele opholdet og først blev udleveret til klageren ved ankomsten til lufthavnen på hjemrejsen.

I rejsearrangørens sms dateret den 12. februar 2022 kl. 14.07 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Kære gæst, Som du måske ved har der i dag været delvis arbejdsnedlæggelse hos handling-selskabet på din flyvning. Hvis muligt rekommanderer vi derfor at pakke skitøj til den første dag i håndbagagen. God skiferie!

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 4. marts 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Var på en 1 uges skiferie og vores bagage kom aldrig frem til vores ferie destination. Vi modtog først kufferterne i Københavns lufthavn ved hjemrejsen. I den forbindelse var vi nødsaget til at lave nogle erstatningskøb. Disse udgifter dækker kun nødvendigt tøj og genstande til familien på 4 personer.

...

Det totale beløb vi ønsker dækket, er 1.520,89 Euro.

...”

I mail af 16. marts 2022 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Vi er ikke enige i jeres håndtering af denne problemstilling. Strejken er fra lørdag 12. feb. til mandag 14. feb. – vores rejse er fra lørdag d. 12. feb. til lørdag d. 19. feb. Vi mener forsat at [Rejsearrangøren] skal lægges til ansvar at vi ikke modtager vores bagage på noget tidspunkt under hele rejsen.

Vi ønsker vores erstatningskøb dækket + genogdørelse, samt et afslag i prisen.

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren endvidere:

”...

Hver dag håbede vi på at vores kufferter kom frem så vi har løbende skulle ned i byen og handle relevante varer ind. Det betød daglige afbræk i ferien omkring status på kufferterne + indkøb af nødvendige ting til næste dags aktive ferie samt løbende tøjvask på værelset. Vi ønsker også compensation/genegodtgørelse i form løbende afbræk i ferien. Vi har været i kontakt med [Rejsearrangøren] omkring disse udgifter og de er afvisende.

...”

I mail af 17. april 2022 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

- a) ”Property Irregularity Report” fremgår der eftersøges 2 kufferter: Det er korrekt vi havde kun 2 styk kuffert, men disse kuffert er store XL kuffert med hver 23 kg bagage.
- b) Støvleleje på 105 EUR: Min kone og jeg har egne støvler. Dette er støvle leje for 2 pax i en uge.
- c) Nej vi har ikke købt transport af skiudstyr/støvler. Vi plejer at medbringe vores støvler som håndbagage. Valget i CPH lufthavn stod i mellem støvler som håndbagage eller ompakke håndbagagen til lidt tøj....

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 4. marts 2022 til rejsearrangøren og mails af 1. juni 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation på 10.000 kr. og erstatning af udgifter til nødindkøb på 10.000 kr., i alt 20.000 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 4. marts 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi beklager meget situationen og jeres anstrengelser i forbindelse med jeres skiferie. Idet situationen er opstået pga. arbejdsnedlæggelse hos flyselskabernes handlingsselskab SGH, må vi henvise til det pågældende flyselskab eller alternativt jeres forsikringsselskab for behandling af erstatningssager.

...”

I mail af 5. maj 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

De ansatte i SAS handlingsselskab SGH nedlagde uden varsel arbejdet med bagagehåndtering op til skolernes vinterferie d. 12.2. Det betød at de rejsende med flyselskaber, som benyttede SGH enten fik deres bagage forsinket eller i nogle tilfælde først ved hjemkomst. Forsikringsselskaber, flyselskaber og SGH har fralagt ethvert ansvar i forbindelse med udbetaling af erstatning med henvisning til force majeure eller ekstraordinære omstændigheder.

Vi har forsøgt at tale vores gæsters sag og lægge pres på de flyselskaber vi samarbejder med herunder Atlantic Airways. Vi har løbende orienteret vores gæster om situationen,

som desværre ikke udløste nogen erstatning fra flyselskaberne. Vi mener ikke at vi som formidler kan pålægges ansvar udover det der gælder for vores samarbejdspartnere i denne ekstraordinære situation. Vi mener at der er tale om at årsagen til bagageforsinkelsen beror på uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som vi fraskriver os ansvaret for jvf. 5.4.2 i vores rejsebetingelser.

Vi mener at vi har gjort hvad vi kunne i den meget uheldige og beklagelige situation.
...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren og dennes tre medrejsende pga. en uvarslet strejke blandt bagagehåndteringspersonalet hos flyselskabets samarbejdspartner i lufthavnen lørdag den 12. februar 2022 manglede deres bagage under hele skirejsen, og først fik bagagen udleveret igen ved ankomsten til lufthavnen på hjemrejsen lørdag den 19. februar 2022.

Forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 27, på et objektivi grundlag og derfor uafhængigt af, om manglen – den forsinkede bagage – kan bebrejdes rejsearrangøren.

Lovens § 28, stk. 1, nr. 3, om uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder vedrører kun rejsearrangørens fritagelse for erstatningsansvar og ikke om betaling af forholdsmæssigt afslag som følge af mangler pga. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ved fastsættelsen af nedslagets størrelse har Ankenævnet lagt vægt på, at rejsens formål var at stå på ski, at klageren løbende fik besked fra rejsearrangøren om, at bagagen kunne ankomme under ferien og dermed måtte foretage nødindkøb af flere omgange, samt at klageren og en medrejsende manglede personligt skiudstyr.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 13.000 kr.

Det er Ankenævnets vurdering, at der med den uvarslede strejke blandt bagagehåndteringspersonalet hos flyselskabets samarbejdspartner på afrejsedagen forelå et tilfælde af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som er omfattet af lovens § 28, stk. 1, nr. 3. Rejsearrangøren er derfor ikke erstatningsansvarlig for klagerens økonomiske tab som følge heraf.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav om erstatning for indkøb af personlige fornødenheder, tøj og skiudstyr, samt udgifter til leje af skistøvler til klageren og en medrejsende.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 13.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 4. april 2022. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand