

## REJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 140/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL: Rom, 15.04.–18.04.2004.

PRIS: I alt 8.790 kr.

KLAGEN ANGÅR: Forsinket afhentning på hotellet på hjemrejsedagen, hvorfor klageren ikke nåede sit fly.

KRAV: Erstatning for udgifter til alternativ hjemtransport, 1.643,44 €, eller erstatningsrejse.

SAGEN INDBRAGT: 26. maj 2004.

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 14. marts 2004 en rejse for 2 personer til Rom for perioden fra torsdag den 15. april til søndag den 18. april 2004 med indkvartering på Hotel Gambinus inkl. transfer mellem lufthavn og hotel t/r.

Klageren gør gældende, at bussen, der skulle transportere klageren fra hotellet til lufthavnen på afrejsedagen, ikke afhentede klageren på det aftalte tidspunkt, og at klageren derfor ikke nåede flyet til København.

Ifølge tidstabellen for klagerens hjemrejse skulle klagerens fly afgang kl. 13.05.

Klageren har oplyst, at han ved ankomst til Rom fik udleveret en billet til brug for transferen fra hotellet til lufthavnen på afrejsedagen. Klageren gav udtryk for, at det anførte afhentningstidspunkt kl. 10 var lidt tidligt, og afhentningstidspunktet blev derfor med det samme ændret til kl. 12.

Kl. 8.30 på hjemrejsedagen ringede klageren til bureauets servicetelefon for at ændre afhentningstidspunktet igen, idet klageren syntes, at kl. 12 var for sent. Lidt senere bekræftede bureauet telefonisk, at afhentningstidspunktet var ændret til kl. 11.

Ifølge klageren ventede han og hustruen på bussen fra kl. 10.50. Kl. 11.30 var bussen stadig ikke kommet, og klageren bestilte derfor en taxa, som ankom til hotellet omkring kl. 11.45. Netop som klageren kørte afsted i taxaen ankom transferbussen, og klageren steg derfor ud af taxaen og tog bussen i stedet for.

Klageren nåede ikke til lufthavnen før check-in lukkede og kom derfor ikke med flyet.

Klageren forsøgte at ombytte flybilletterne hos Alitalia, hvilket ikke var muligt. Klageren købte i stedet to flybilletter hos Lufthansa med afgang samme dag kl. 14.40 til i alt 1.643,44 €.

I breve af 24. april og 7. maj 2004 har klageren klaget til bureauet, som i breve af 3. maj og 10. maj 2004 har afvist klagerens krav med henvisning til, at ændringen af det oprindelige afhentningstidspunkt skete efter klagerens eget ønske og at klageren skulle have kontaktet bureauet eller taget en taxa så snart klageren blev klar over, at den bestilte bus ikke kom til det aftalte tidspunkt.

Klageren kræver erstatning for sin udgift til nye flybilletter, 1.643,44 € eller en erstatningsrejse.

Det indklagede bureau har i brev af 3. august 2004 til Ankenævnet gjort følgende gældende:

”.....

Ved ankomsten til rejsemålet får klager oplyst, at der ved hjemrejsen er arrangeret afhentning ved hotellet kl. 10. Imidlertid finder klager, at dette er alt for tidligt og ændrer selv til en busafhentning kl. 12. På afrejsedagen – klager oplyser selv kl. 08.30 – kontaktes vor servicetelefon af klager, der nu ønsker at ændre busafhentning til kl. 11, hvilket meddeles busselskabet – og efterfølgende bekræftes over for klager.

Da bussen angiveligt ikke dukker op til aftalt tid foretager klager ikke telefonisk kontakt til

vor servicetelefon, men vælger at vente i mere end 30 minutter for derefter selv at påbegynde bestilling af taxa. Yderligere, da klager ser bussen kl. 12, vælger klager at benytte denne i stedet for at fortsætte med taxaen – vel vidende, at en busafhentning kl. 12 er for sent til at nå flyet. Klager har selv i brev af 20/4 oplyst, at den af klager oprindelig ønskede busafhentning kl. 12 ville være for sent. Havde klager valgt at fortsætte med taxa – og under hensyntagen til den ringe trafik, der er netop søndage – ville det formodentlig have været muligt at nå flyet. Havde klager yderligere kontaktet os telefonisk da bussen ikke dukker op til aftalt tid, ville vort personale dels have kunnet foranledige, at flyselskabet blev varskoet og dels at man langt tidligere ville have kunnet sende klager af sted i taxa. Vi gør venligst opmærksom på, at vi tidligere har været gæster, der grundet egen transport til lufthavnen var stærkt forsinket, behjælpelig – netop fordi de omgående kontaktede os - med at varsko in-check personale og på den måde sikre, at disse er kommet med flyet, også selv om in-check normalt ville være lukket. I stedet vælger man at benytte en busafgang 1 time senere – og stadig uden at kontakte os, så vi kunne have foranlediget en hurtig in-check i lufthavnen. Da klager kl. 08.30 havde været i telefonisk forbindelse med vor servicetelefon, var klager i besiddelse af vort telefonnummer og burde derfor have kontaktet os.

Da det viser sig, at klager ikke når flyet, bliver vi stadig ikke kontaktet og klager vælger på egen hånd at købe rutebilletter til en pris af ca. 13.000 kr., som klager nu vil have refunderet. I den forbindelse vil vi venligst gøre opmærksom på, at vi som rejsearrangør har krav på at blive underrettet med det samme, hvis dele af arrangementet ikke forløber som beskrevet – dette ikke mindst for at give os mulighed for at sørge for afhjælpning. Klager har på intet tidspunkt givet os denne mulighed – og først efter på egen hånd at have disponeret og efter hjemkomst, bliver vi informeret om, at klager har truffet beslutning om at foretage køb af flybilletter for kr. 13.000. Som rejsearrangør har vi en professionel indsigt i flyankomster og afgang, som andre charterarrangører har og kunne derfor have disponeret over tomme pladser på andre charterfly – oplysninger, som ruteflyselskaberne ikke er i besiddelse af. Vi gør venligst opmærksom på, at Ryan Air havde flere afgang den dag via London til Malmø og at også Malmø Aviation havde afgang samme dag til Malmø. Desuden har vi, som part i en gruppe, der også omhandler et IATA-agentur, mulighed for at benytte vore samarbejdspartnere blandt flyselskaberne og dermed opnå flybilletter til helt andre priser. Det er korrekt, at man som enkeltkunde ikke havde mulighed for at få ændret de flybilletter, som klager var i besiddelse af – men det har vi som samarbejdspartner med Alitalia. Ved ikke at kontakte os, har klager afskåret os denne mulighed og har i stedet disponeret uden vor accept eller viden.

På grundlag af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan imødekomme klagers ønske om refundering af ca. kr. 13.000.

.....”

Klageren har i brev af 12. august 2004 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev bl.a. således:

”.....

DET ER IKKE OS, DER LAVER AFHENTNINGS TIDEN TIL KL. 12,00, DET ER MEDARBEJDEREN VED HOTEL TJEKIN, DER UOPFORDRET GIVER OS EN NY TID, DA VI NÆVNER, AT DET VAR TIDLIGT VI SKULLE REJSE. HUN VUDEREDE, AT KL. 12.00 VAR TIDS NOK TIL AT NÅ FLYET.

t-i

t-i

t-i

t-i

t-i

t-i

.....

VAR VI AFHENTET TIL DEN AFTALTE OG BEKRÆFTET TID, HAVDE VI OGSÅ NÅET VORES FLY.

.....

VI HAVDE LIGE SAT OS IND I TAXAEN DA VORES MINIBUS KOM OG VI SKIFTEDE TIL DENNE, DET TOG CA. 1 MINUT.

SÅ FORSAT KØRSEL MED TAXA VAR IKKE BLEVET HURTIGRE.

BUSCHAUFFØREN KØRTE MEGET HURTIGT, OVERHALEDE ALLE BILER KØRTE OVER FOR RØDT M. M. SÅ VI VAR I LUFTHAVNEN KL.12,30. HAN VAR DESUDEN MEGET KED AF AT HAN IKKE HAVDE FÅET BESKED

OM AT VI SKULLE HENTES KL.11,00 FOR HAN VAR IKKE OPTAGET AF ANDEN KØRSEL. OG KUNNE SAGTENS HAVE AFHENTET OS FØR.

VI HAR STADIG 40-45 MIN. TIL FLYAFGANG SÅ VI TROR AT DER ER TID NOK ENDNU.

.....

MEN TJEK IN VAR LUKKET, HVOREFTER VI BLIVER HENVIST TIL ALITALIA MED BESKED OM, AT VI KAN OMBYTTTE VORES BILLETTER.

.....

EFTER 30 MINUTTERS VENTEN I KØEN VED ALITALIA .....FÅR VI AT VIDE VORES BILLETTER KAN IKKE OMBYTTES.

.....

VI FIK DEN BESKED AT VI MÅTTE PRØVE ANDRE REJSESELSKABER.

EFTER ENDNU EN KØ VED SAS-SKRANKEN FIK VI EN MEDARBEJDER TIL AT PRØVE OG FINDE EN MÅDE HVORPÅ VI KUNNE KOMME HJEM, HUN TJEKKEDE ALLE FLYAFGANGE, MEN DER VAR INGEN LEDIGE PLADSER PÅ NOGET SOM HELST. VI KUNNE KOMME PÅ VENTELISTE VIA FRANKFURT TIL KBH..... SÅ VI MÅTTE BLIVE STÅENDE, FOR HVIS DER BLEV LEDIGE PLADSER, SKULLE VI VÆRE HURTIGE TIL AT GÅ OMBORD. DEN ENE AF OS STOD VED TJEK-IN MED BAGAGE.....DEN ANDEN VED SAS FOR AT BETALE.

SÅ DER VAR SLET INGEN MULIGHED FOR AT RINGE TIL NOGEN. OG HVORFOR, NÅR ALLE FLYAFGANGE VAR TJEKKET

.....

ALLE DE MULIGHEDER REJSEARANGØREN OMTALER KAN VI DA UMULIGT VIDE NOGET OM.

.....

SÅ VI MENER STADIG, AT VI GJORDE ALT HVAD DER VAR AT GØRE FOR OVERHOVEDET AT KOMME HJEM.

.....

DERFOR MENER VI STADIG AT MERUDGIFTEN FOR DENNE REJSE BØR ERSTATTES, OM IKKE ANDET SÅ MED ET NYT REJSETILBUD.

.....”

Ankenævnets afgørelse.

Det lægges ved sagens afgørelse til grund, at klageren ifølge aftale med bureauet skulle afhentes af transferbussen ved hotellet kl. 11.

Det lægges endvidere til grund, at klageren omkring kl. 11.30, da transferbussen endnu ikke var ankommet, bestilte en taxa, som ankom til hotellet omkring kl. 11.45.

Endelig lægges det til grund, at transferbussen ligeledes ankom til hotellet omkring kl. 11.45, og at klageren valgte at tage bussen til lufthavnen.

Da klageren således ikke blev afhentet ved hotellet kl. 11 som aftalt, men først omkring kl. 11.45, og da klageren derfor først ankom til lufthavnen, da check-in var lukket, og derfor ikke kom med det planlagte fly, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Ankenævnet finder i den forbindelse ikke grund til at bebrejde klageren, at han først kl. 11.30 bestilte en taxa, og at han, da transferbussen ankom, valgte at tage bussen til lufthavnen.

Da klageren indså, at han ikke kom med det planlagte fly, og da det pågældende luftfartselskab havde afvist at ombytte billetterne, burde klageren imidlertid have kontaktet bureauet med henblik på at finde en løsning.

Ifølge pakkerejselovens § 26 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig manglen.

Denne reklamationspligt skyldes navnlig hensynet til bureauets mulighed for at kunne afhjælpe eventuelle mangler ved rejsen og dermed afværge, at den rejsende f.eks. kræver afslag i rejsens pris eller erstatning for eventuelle tab som følge af manglen.

Da klageren, som tidligere på hjemrejsedagen havde været i telefonisk kontakt med bureauet om bustransporten, ikke reklamerede til bureauet, men egenhændigt købte andre flybilletter, hvorved det indklagede bureau er blevet frataget muligheden for med sine kontakter at skaffe alternative og billigere flybilletter, finder Ankenævnet ikke at kunne imødekomme klagerens krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.