

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 145/2007

afsagt den

REJSEMÅL	Costa del Sol. 30.12.2006-6.1.2007
PRIS	6.096 kr. (inkl. rabat)
KLAGEN ANGÅR	Klageren blev afvist fra indtjekning i Kastrup Lufthavn og mistede således sin ferie.
KRAV	6.096 kr.
SAGEN INDBRAGT	25. april 2007

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. november 2006 en rejse for 2 personer til Costa del Sol for perioden fra lørdag den 30. december 2006 til lørdag den 6. januar 2007 med uspecificeret indkvartering i et dobbeltværelse. Uden pension.

Klageren har på klageskemaet som klagepunkter bl.a. anført:

”.....

Vi klager over at vi ikke fik lov at komme med, vi klager over den ydmygelse de gav os i lufthavnen. Vi kræver at få vores penge for rejsen tilbage. Bureauet har afvist med den begrundelse at det ikke er tilladt at en anden person tjekker ind for en. For det første var der ikke nogen der tjekkede ind for Z og hvis der var, så står der ingen steder på vores billetter eller brochure at en anden person ikke må tjekke ind for en.

.....”

Klageren har i et udateret brev til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”.....

Da jeg J, Z og hans bror ankom til lufthavnen kunne vi se at der var en lang kø og Z besluttede så at han ville vente i bilen da han var meget træt og havde mave gener, så Zs bror og jeg gik ind og stod i kø mens Z sov i bilen som var parkeret udenfor.

Da det blev vores tur og vi kom frem til check-in pult nr.148 afleverede jeg vores pas, kuffert og billet, Zs bror ringede imens til Z for at han kunne komme ind til check in.

Jeg så at damen i check-in pulten kaldte på en kollega, denne kollega kom over og vi kunne se at de stod og hviskede, jeg spurgte om der var et problem og fik svaret nej. Kollegaen gik så tilbage til hendes plads og damen fra check-in 148 kaldte på endnu en kollega som kom til hende og vi kunne igen se at de stod og hviskede. jeg spurgte igen om der var et problem og fik igen svaret nej.

Zs bror var nu gået på toilettet troede jeg, men han var gået til bilen for at vække Z da han ikke kunne vække ham på tlf. Jeg spurgte endnu engang om der var et problem og fik igen svaret nej, lidt efter sagde de at de synes ikke at personen jeg stod med lignede ham på passet og spurgte hvor han var gået hen, jeg sagde han var gået på toilettet som jeg troede, så de sagde at jeg skulle lige gå til siden og vente.

Z kom nu og Z og jeg gik sammen til skranken hvor vi kom i lidt skænderi med dem for vi var trætte havde mave gener og ville bare af sted og de ville ikke give os Zs pas tilbage og ville fra starten af ikke fortælle os hvad problemet var. Så vi blev sure og utålmodige. Security blev tilkaldt og vi fik nu ro på tingene og blev med security om at starte helt forfra, få lavet vores boardingkort og komme op til flyveren, men nej, det ville damen i check-in pulten ikke, nu ville hun bortvise os, så vi fik vores pas og billet og kunne gå til ankomst hallen og få vores kuffert da den var blevet tjekket ind, kufferten fik vi lov at vente 1 ½ time på.

.....”

Klageren gør krav på at få tilbagebetalt rejsens fulde pris på i alt 6.096 kr.

I brev af 19. februar 2007 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”.....

Ifølge gældende lovgivning, skal alle rejsende personligt foretage check-in. I den forbindelse skal den rejsende identificere sig med legitimation, fremvise gyldigt pas, reservationsnummer samt eventuelt visum.

Idet Z Ds bror var tilstede ved check-in skranken, hvor han tilsyneladende udleverede Z Ds identifikationspapirer, konstaterede check-in personalet, et brud på sikkerhedsforanstaltningerne, idet person og papirer ikke stemte overens.

På baggrund af det hændte, kunne Z D af sikkerhedsmæssige årsager ikke efterfølgende foretage check-in. I forlængelse heraf kan vi venligst oplyse, at flyselskabet er i sin ret til at foretage sikkerhedsmæssige vurderinger som disse.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 16. maj 2007 til Ankenævnet anført følgende:

”.....

Endvidere må vi gøre gældende, at ved check-in til en flyrejse, skal samtlige passagerer identificeres og være fysisk tilstede for at aflevere bagage og få udleveret boardingcard. Passageren skal i den forbindelse fremvise gyldig rejsehjemmel samt pas. Det er herved personalets pligt at kontrollere, at passet stemmer overens med den person, der foretager check-in, samt at navnet i passet stemmer overens med det på billetten anførte.

I den konkrete sag mødte klager og en mandlig person op til check-in og afleverede billetter, pas og bagage for hende selv. Flyselskabets handlingsagent formodede således, at disse to personer også stemte overens med de personer, der fremgik af den udleverede billet og dermed var dem, der skulle deltage i flyrejsen – i særdeleshed da pas og billetter blev afleveret til personalet uden bemærkninger fra klagers side.

Personalet konstaterede efterfølgende, at fotografiet i det afleverede pas, for den mandlige deltager, ikke stemte overens med den person, der havde fulgt klager hele vejen i køen til check-in. Vi må hertil afvise, at klagers mandlige ledsager skulle have placeret sig i behørig afstand fra køen, og derved have givet indtryk af, at vedkommende ikke var en passager, der var i gang med at fortage check-in.

Alene det faktum, at personalet gjorde klager opmærksom på, at hendes mandlige ledsager ikke stemte overens med passets fotografi understreger, at den mandlige ledsagers placering og adfærd blev betragtet som udtryk for, at vedkommende skulle deltage i rejsen.

Vi finder det endvidere alment kendt, at sikkerhedskrav og -procedurer i forbindelse med flyrejser er blevet skærpet i betydelig grad. Dette afstedkommer, at lufthavnspersonalet skal reagerer prompte på afvigelser af de almene kendte regler, og idet klager ikke selv gjorde personalet opmærksom på, at den ledsagende person ikke var identisk med den person, der skulle

deltage i rejsen, finder vi, at klager har udvist en mistænkelig adfærd. I en sådan situation, er det ikke flyselskabets personale, der skal udrede hvorfor en person, der når frem til check-in, ikke stemmer overens med det fremviste pas.

Lufthavnspersonalet kan kun have opfattet sådanne situationer som en sikkerhedsrisiko og brud på reglerne for check-in, hvilket medfører, at de pågældende nægtes check-in.

På baggrund af ovenstående, samt den efterfølgende adfærd, hvor lufthavnens sikkerhedsvagter måtte tilkaldes, afviste personalet at foretage check-in af klager og dennes mandlige ledsager.
.....”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger oplyst, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved indtjekningskranken afleverede pas, billetter og bagage for sig selv og Z, uanset at Z ikke var til stede ved indtjekningen.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at Z's bror havde fulgt klageren i indtjekningskøen, og at Z's bror var i en sådan nærhed af klageren, da hun afleverede passene og rejsedokumenterne til indtjekningspersonalet, at indtjekningspersonalet naturligt måtte bibringes det bestemte indtryk, at Z's bror var klagerens rejsedeltager.

Ankenævnet bemærker, at det må anses for alment kendt, at indtjekning, hvorunder der skal forevises personlig legitimation, forudsætter, at der er overensstemmelse mellem den eller dem, der legitimerer sig, og den eller de personligt fremmødte.

Under hensyn hertil og til, at klageren ved indtjekningen ikke af sig selv udtrykkeligt informerede indtjekningspersonalet om, at den med hende fremmødte ikke svarede til de foreviste legitimationspapirer, og at hendes rejseledsager derfor ikke var til stede, finder Ankenævnet, at det således beror på klagerens egne forhold, at indtjekning ikke fandt sted.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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.