

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 149/06

afsagt den 19. januar 2007

KLAGER	[K]	(30 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Nice, Frankrig. 1.4.-6.4.2006	
PRIS	93.975 kr. (Ekskl. rejseforsikring, bustur samt ekstra tillæg for 5 deltageres senere hjemrejse)	
KLAGEN ANGÅR	Mistede 5 timer og 10 minutter på rejsemålet pga. ændret hjemrejsetidspunkt og mistede dermed reelt en hel dag. Fik ikke den bestilte transfer fra hotel til lufthavn. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 3.600 kr. for busudgiften, som klageren måtte afholde for transporten fra hotel til lufthavn.	
KRAV	18.000 kr.	
SAGEN INDBRAGT	11. maj 2006	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra dato betale 9.500 kr. til klageren [K].

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 3. november 2005 en rejse for 30 personer til Nice, Frankrig, for perioden fra lørdag den 1. april til torsdag den 6. april 2006 med indkvartering i flersengsværelser og i tre enkeltværelser på Hotel National. Med 1/4 pension.

Af rejseplan udskrevet den 1. februar 2006 fremgår bl.a.:

”			
Lørdag 01.04	19.00		Check-in skal være afsluttet i Københavns Lufthavn ved [flyselskab 1] skranke - terminal 2
	20.00		Afgang København med [flyselskab] NB 451
.....	
Torsdag 06.04			Morgenmad på hotellet og klargøring til afrejse.
			Transfer til lufthavn med bus (26 deltagere)*
	19.40		Check-in skal være afsluttet senest
	20.40		Afgang Nice med [flyselskab] NB 452
	22.50		Ankomst København
.....”			

Klageren har på klageskemaet som klagepunkter anført:

”

1 Hjemrejsetidspunktet blev ensidigt fremrykket med 5 timer og 10 minutter.....

2 Trods aftale herom dukkede der aldrig nogen bus op for at hente os ved hotellet. Vi må slæbe tung bagage. Til offentlige transportmidler. Bureauet har refunderet busudgift men ikke kompenseret for nedsat kvalitet af rejse.”

Klageren gør krav på tilbagebetaling af i alt 18.000 kr. Klageren har opgjort kravet til 1/5 af rejsens grundpris, idet rejsens 5 døgn blev reduceret til 4 døgn.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen betalt 3.600 kr. til klageren til dækning af busudgiften.

I brev af 20. februar 2006 til klageren forklarer bureauet bl.a.:

”

Desværre har [flyselskabet] ændret flytider på jeres hjemrejse, så I nu skal hjem fra Nice kl. 15.30.

.....”

Gruppen klager senere over ændringen, da en af lederne kender en advokat, som mener det vil være muligt at opnå kompensation.

Den 16. marts kontakter jeg derfor Danmarks Rejsebureauforening for at få et råd. Meldingen herfra er, at som udgangspunkt skal kunden ikke kompenseres, idet denne ret efter Ankenævnets praksis, først indtræder ved mistet ophold på destinationen, når denne overstiger 6 timer. I nogle tilfælde vil man alligevel kompensere, hvis det drejer sig om korte ture.

.....

Med hensyn til klagepunktet omkring busselskabets manglende fremmøde på hjemrejsedagen, skal vi beklage, at selskabet ikke havde fået besked fra vores agent. Jeg refunderede derfor hele beløbet for bustransfer t/r (se bilag 4) og bad [K] kontakte mig, hvis hun havde yderligere omkostninger.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Bureauet meddelte den 20. februar 2006 klageren, at flyselskabet havde ændret flytiden for klagerens hjemrejse, således at klagerens hjemrejsetidspunkt fra Nice den 6. april 2006 blev fremrykket fra kl. 20.40 til kl. 15.30.

Denne ændrede flyafgang medførte, at klagerens ophold på rejsemålet, der oprindeligt var bestilt til at vare 5 døgn, hermed blev afkortet med 5 timer og 10 minutter.

I overensstemmelse med Ankenævnets ”Vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser” vil en afkortning af en sådan længde som udgangspunkt ikke medføre kompensation i form af nedslag i rejsens pris.

Efter en konkret helhedsvurdering, hvorunder der tages hensyn til, at den fremrykkede hjemrejse, der var en følge af flyselskabsændringen, udgør en forholdsvis betydelig afkortning af det samlede ferieophold i Nice, finder Ankenævnet imidlertid, at rejsen på denne baggrund har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til en kompensation i overensstemmelse med de ovennævnte vejledende retningslinjer, dvs. svarende til en dagandel af rejsens pris.

Ankenævnet finder endvidere, at den omstændighed, at klageren ikke fik den lovede transfer fra hotel til lufthavn på hjemrejsedagen, men selv måtte sørge for transporten, har udgjort en sådan gene for klageren, at også dette forhold må anses for en mangel ved rejsearrangementet. Da bureauet inden ankenævnsbehandlingen har betalt 3.600 kr. til klageren til dækning af den afholdte busudgift, udgør klagerens krav på dette punkt herefter alene kompensation for den påførte gene.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 9.500 kr.

Da klageren har fået medhold, skal [B] betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da [B] er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklage-lovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra dato betale 9.500 kr. til klageren [K].

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Hedegaard Madsen
Formand