

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 17-270

afsagt den 22. maj 2018

KLAGER	[K]	(4 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Safarirejse. Balule River [...], Sydafrika. 20.7.-29.7.2017.	
PRIS	I alt 74.120 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Forsinkelse på udrejsen.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til kompensation i henhold til Pakkerejse-Ankenævnets retningslinjer for transportforsinkelser. Bureauets underleverandør - flyselskabet – har under ankenævnetsbehandling udbetalt en kompensation til klageren efter forordning 261/04 om kompensation ved blandt andet aflysning eller lange forsinkelser på 17.830,56 kr. for forsinkelsen.	
KLAGEGEBYR	9. oktober 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	4. december 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. september 2016 på bureauets hjemmeside en safarirejse til Balule River [...], Sydafrika, for 4 personer for perioden fra torsdag den 20. juli til lørdag den 29. juli 2017 med indkvartering i to dobbeltværelser på [hotel]. Med helpension samt safari i henhold til fakturaen.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ”Forsinkelse på 24 timer ved ankomst til rejsemålet, grundet aflyst flyafgang fra München til Johannesburg.”

I udbudsmaterialet er dagsprogrammet bl.a. beskrevet således:

”...

Dag 2: Johannesburg – Balule River [...]

Flyet fra Europa lander tidligt om morgenen i Johannesburg. Efter et par timers ventetid flyves til den lokale lufthavn ved Kruger National Park. Transport til campen i bil. Velkomst i campen med en dejlig frokost. Informationsmøde og afslapning i de nye omgivelser.

Dag 3: Gamedrives i Balule Nature Reserve

Lørdagen byder på to gamedrives i åbne safari biler i Balule Nature Reserve, en morgen gamedrive kl. 6.00 og en eftermiddagsgamedrive kl. 15.30.

...

Morgenens gamedrive afsluttes med en lækker “champagne breakfast” ved udsigtspunktet Lion View midt ude i bushen, hvorfra der er en pragtfuld udsigt til Drakensbjergene.

...”

Af klagerens E-Ticket til flyene fremgår bl.a.:

”...

SA [...]	20 jul	[Afrejselufthavn]-Munich	13.30	15.05...
----------	--------	--------------------------	-------	----------

SA [...]	20 jul	Munich-Johannesburg	21.05	07.40...
----------	--------	---------------------	-------	----------

SA [...]	21 jul	Johannesburg-Phalaborwa	11.45	12.55...
----------	--------	-------------------------	-------	----------

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 4. august 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Kl. 18.55 d. 20 juli får vi oplyst at SA [...] til Johannesburg, med ordinær afgang 21.05 er aflyst grundet tekniske problemer.

Vi bliver henvist [flyselskabs] informationsskranke, står i kø i 2,5 time. [Flyselskabet] oplyser at det næste afgår kl. 10.00 d. 21. juli, men vi skal gå til ankomsthallen for booking. Vi får udleveret en voucher til [Lufthavnshotel], 18 km fra lufthavnen.

I ankomsthallen i München står vi igen i kø 2 timer, og får at vide flyet d. 21. juli kl. 10.00 er overbooket, og vi først kan komme med d. 21. juli kl. 21.05 til Johannesburg, og det er ikke muligt booke videre til Phalaborwa.

Kl. 07.30 d. 21. juli kontakter vi [bureauet] fra hotellet. Kl. 08.00 ringer de tilbage og vi forklarer dem problemet med aflyst fly og videre transport til Phalaborwa.

Efter ca. 2 timer ringer [bureauet] tilbage, tilbyder 2 flybilletter til Phalaborwa og 2 billetter en anden nærliggende lufthavn til Phalaborwa og Balule River [...].

[Bureauet] tilbyder også, at vi samlet kan blive afhentet i Johannesburg lufthavn, og blive kørt direkte til gaten ved hovedvejen i til Balule River [...], hvor vi vil blive afhentet af personale fra [hotel]. Vi vælger, at køre samlet fra Johannesburg lufthavn.

Kl. 07.40 d. 22. juli lander i Johannesburg, og bliver efterfølgende kørt til gaten ved hovedvejen ind til [hotellet]. Kl. 14.00 ankommer vi til gaten.

Vores chauffør kontakter [hotellet], men får at vide, at det er ham der skal aflevere os i campen, der ligger 13 km fra gaten ved hovedvejen. Det er ikke det der er aftalt.

Vejen til [hotellet] er i meget dårlig tilstand og mangelfuld afmærket. Det tager en time at nå frem. Kl. 15.15 ankommer vi Balule River [...] over et døgn forsinket.

D. 31-07-2017 kontakter vi [bureauet] for at høre om mulighed for godtgørelse, da vi fik afkortet vores ophold i Balule River [...] med et døgn.

Vedkommende i [bureauet] henviser til, at vi skal rette henvendelse til flyselskabet. Det skal vi gøre personligt, og hun vender tilbage med en mail til [flyselskabet].

Efterfølgende har vi konstateret, at vi har købt en pakkerejse hos [bureauet], som er omfattet af Pakkerejseloven.

...

Vi ønsker derfor godtgørelse i henhold Pakkerejse-ankenævnets: Vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser.

...”

I mail af 8. august 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Jeg har d.d. kontaktet Pakkerejse-Ankenævnet og fået bekræftet, at det er muligt at få godtgørelse fra både flyselskab og rejsebureauet hvor pakkerejsen er købt, ved forsinket ankomst til rejsemålet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 2. november og 1. december 2017 til Ankenævnet.

Flyselskabet har udbetalt en kompensation til klageren på 17.830,56 kr. for forsinkelsen, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til kompensation i henhold til Pakkerejse-Ankenævnets retningslinjer for transportforsinkelser.

Bureauet gør i mail af 4. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er rigtig ærgerligt at I skulle opleve en flyaflysning og dermed en 24 timers forsinkelse - det er ikke lige den måde man ønsker at starte sin rejse på. Vi har undersøgt de forskellige ting, I nævner i jeres mail, og har d.d. talt med [flyselskabet], [medarbejder] fra [hotellet] og [chaufføren].

...

Jeres chauffør [...], som skal køre Jer til [hotellet], aftaler inden afgang fra Johannesburg med [medarbejder] fra [hotellet], at [chaufføren] skal køre Jer hele vejen ned til Balule River [...]. Der er derfor ikke tale om nogen yderligere forsinkelse hvad denne køretur angår.

Det er korrekt, at I har krav til erstatning fra os iht. Pakkerejseloven. Vi er imidlertid kun forpligtet til at dække 1 tabt rejsedag ud af 10 rejsedage med 1/10 af rejsens pris, dvs. kr. 1.850 pr. person. Når man bliver mere end 10 timer forsinket på sin flyrejse, har man derimod krav på at få refunderet Euro 600 (kr. 4.470) pr. person fra flyselskabet. Derfor anbefaler vi, at I retter jeres krav til [flyselskabet], som vil skulle give Jer en større godtgørelse end os.

Man kan ikke få erstatning både fra flyselskabet og fra Rejsebureauet.

Hvis jeres klage til [flyselskabet] mod forventning bliver afvist, skal vi selvfølgelig erstatte 4 x kr. 1.850.

...”

I mail af 22. november 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Det er ubestridt, at klager kom forsinket frem til destinationen med ca. 24 timer. Dette mener vi berettiger klager et forholdsmæssigt afslag på DKK 1.850 pr. person. Det er dog også ubestridt, at klager fra det transporterende luftfartsselskab, vores underleverandør, allerede har modtaget 600 Euro pr. rejsende i kompensation, i overensstemmelse med bestemmelserne i Forordning 261/2004.

Foruden at klager derfor allerede er blevet kompenseret af vores underleverandør udover hvad denne er berettiget til efter lov om pakkerejser, må vi gøre opmærksom på artikel 12 i forordning 261/2004, hvor det fremgår, at forordningen selvfølgelig ikke er til hinder for, at en passager kan søge yderligere kompensation, men at en kompensation efter forordningen kan fratrækkes denne. Derfor er der ikke grundlag for, at vi udbetaler yderligere til klager, da den af luftfartsselskabet udbetalte kompensation fuldt ud (og mere til) dækker eventuelle krav efter lov om pakkerejser.

Hertil skal vi bemærke, at Østre Landsrets dom af 27. januar 2017 alene omhandler luftfartsselskabets ret til modregning, hvorfor dennes relevans er begrænset i denne sammenhæng – dommen er desuden anket til Højesteret.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 24. august 2017 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens udrejse blev forsinket pga. tekniske problemer på flyet fra München til Johannesburg, hvilket medførte at klageren først landede i Johannesburg den 22. juli kl. 7.40, hvorefter klageren blev kørt til Balule [...] River med ankomst i campen kl. 15.15, og ikke som planlagt fløjet til Phalaborwa med ankomst den 21. juli 2017 kl. 12.55 – en forsinkelse på ca. 24 timer.

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

Ankenævnet finder imidlertid at nedslaget til klageren efter en samlet vurdering ikke overstiger det beløb på i alt 17.830,56 kr., som flyselskabet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt til klageren efter reglerne i forordning 261/04 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser.

På denne baggrund findes klageren ikke berettiget til yderligere kompensation som følge af forsinkelsen.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand