

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-1568

afsagt den 10. juli 2019

| | |
|---------------------------|--|
| KLAGER | [Klager] (4 personer) [Adresse1] [By1] |
| REJSEARRANGØR | [Rejsearrangøren] |
| REJSEMÅL | Cancajos, La Palma. 1.11.-8.11.2018. Faktisk hjemkomst 10.11.2018. |
| PRIS | I alt 22.228 kr. |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende og forsinket hjemrejse. Utilfredsstillende service fra rejsearrangøren. |
| KRAV | Yderligere kompensation på 21.228 kr. svarende til ”tilbagebetaling af hele rejsens pris...” Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.000 kr. og erstattet klagerens udgifter til taxa og forplejning på 832 kr., i alt 1.832 kr. |
| KLAGEGEBYR | 4. december 2018 |
| SAGEN FULDT OPLYST | 3. maj 2019 |

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.200 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 4. december 2018. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. september 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Cancijos, La Palma, for 4 personer for perioden fra torsdag den 1. november til torsdag den 8. november 2018 med indkvartering i to dobbeltværelser med balkon/terrasse og havudsigt på Hotel H10 Taburiente Playa. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ”Fuldkommen kaotisk hjemrejse - skulle lande i CPH, ændret til Billund og busser til CPH. Kunne ikke lande i Billund fløj til Amsterdam hvor vi næsten et døgn senere blev sendt til DK i busser og via færge - afrejse 081118 (skulle have været kl 1320 forsinket - var tilbage i CPH den 10.11.18 kl. 0430 via bus og færge! Har krævet at få alle vores penge tilbage grundet denne kaotiske ændring i hjemrejsen. Vi kunne ikke få kontakt til [Rejsearrangøren] mens vi sad i Amsterdam - det var kun envejskommunikation via sms”.

Af klagerens ”Billet” fra bestillingstidspunktet fremgår bl.a.:

| Afrejse | Fra | Afrejsetid | Til | Ankomsttid... | Flyselskab |
|------------|-------------------|------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 08-11-2018 | La Palma Lufthavn | 12:40 | Københavns Lufthavn | 18:50... | Primera Air Scandinavia |

Af klagerens ”Billet” dateret den 31. oktober 2018 fremgår endvidere:

| Afrejse | Fra | Afrejsetid | Til | Ankomsttid... | Flyselskab |
|------------|-------------------|------------|---------------------|---------------|------------|
| 08-11-2018 | La Palma Lufthavn | 13:20 | Københavns Lufthavn | 19:20... | Orange2fly |

I mail af 12. november 2018 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...
Vi er klar over, at det blev en hjemrejse med udfordringer og ikke den hjemrejse, I havde glædet jer til. Det er vi kede af, og vi skal være de første til at beklage dette. Flyet fra Orange2Fly kunne ikke lande i Billund og Kastrup Lufthavne på grund af tåge. Andre fly kunne lande, og vi har forståelse for, at det har givet anledning til spørgsmål. Når der skal landes i tåge, så afhænger det både af lufthavnens og flyets udstyr, samt piloternes uddannelse og flyselskabets tilladelser. Lufthavnene inddeles i tre forskellige kategorier 1-3, hvor kategori 3 er med absolut mindst sigtbarhed, og flyet skal reelt kunne lande uden hjælp fra kaptajnen og kun lande på flyet og lufthavnens udstyr. Både Billund og Kastrup er kategori 3 lufthavne.

Lige præcis den 08.11.18 var det nødvendigt med en kategori 2 tilladelse og udstyr for at lande i Billund og Kastrup. Det fly vi benytter fra Orange2Fly har det korrekte udstyr, men da selve flyselskabet er relativt ungt (mener det er fra 2015) har de endnu ikke tilladelsen til at lande i Billund og Kastrup som kategori 2. Derfor kunne flyet ikke lande i Billund og Kastrup; men måtte gå ned i Amsterdam og vente på bedre vejr. I blev indlogeret på hotel, og vi forsøgte løbende at komme med informationer til jer på SMS og mail.

Desværre var vejrguderne ikke gunstigt stemt, og selvom I ventede en rum tid, så det ikke ud til at tågen ville lette. Derfor besluttede vi i samarbejde med flyselskabet at indsætte busser til hhv. Kastrup og Billund, så I kunne komme hjem. Det tager tid at arrangere bustransport og forplejning til ca. 150 mennesker, og derfor kom busserne ikke afsted som planlagt kl. 15:00, og det medførte en yderligere forsinkelse. Vi har forståelse for, at jeres tålmodighed blev sat på en hård prøve. I kom dog hjem til de respektive lufthavne, selvom det var med stor forsinkelse.

Som udgangspunkt må vi fastholde, at der er tale om ekstraordinære force majeure lignende omstændigheder, og derfor udløser forsinkelsen ikke kompensation i henhold til Lov om Pakkerejser, som er den lovgivning, vi er underlagt.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 11. november 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

I kender allerede lov om pakkerejser og i § 21 står der at det er jer som rejsearrangør der er ansvarlig for de rejseydelser der er i pakkerejsen uanset om ydelserne leveres af jer eller af andre.

§ 24, stk 4: Hvis pakkerejsen omfatter passagerbefordring har den rejsende ret til at rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse sørger for hjemtransport af den rejsende med et transportmiddel svarende til det aftalte uden omkostninger for den rejsende. (Jeg vil mene at bus og færge ikke svarer til et fly!)

§ 27-31 omhandler erstatning – dem har I nok også kendskab til.

Jeg har vedhæftet dataskriv vedr. hjemrejsedagene.

I øvrigt ændrer I på vores hjemrejse lufthavn ganske kort tid før hjemrejsen – hvilket har store konsekvenser for alle - vi har ikke bestilt en busrejse fra Billund – vi har bestilt flyrejse til CPH hvor vores bil står!

Vi kan jo ikke gøre for at Orange2fly tilsyneladende helst vil have base i Billund – hvilket vi kan se på flere af de andre rejser i forbindelse med flykrakket.

I kunne have klaret denne forsinkelse på en pæn måde ved f.eks. at give os et døgn mere på La Palma så vi ikke skulle det helvede igennem som denne hjemrejse blev – I kunne også have orienteret os så vi ikke nåede at komme til lufthavnen. Jeg ved at dem der skulle af sted fra Billund tidligt om morgenen den 8.11.18 fik besked tidligt i forbindelse med deres fly til København, så havde det nok ikke været så svært at give os andre besked.

I skal ikke prøve at kalde det ekstraordinære force majeure lignende tilstande når årsagen er en helt anden. På det papir som nogle var så heldige at få fra jeres guider står der ganske tydeligt tekniske vanskeligheder.

Vi hørte fra flere forskellige steder efterfølgende at Orange2fly i øvrigt slet ikke har de tekniske installationer som et fly skal bruge når det skal lande i tåge i hverken Billund eller København. Det er heller ikke i orden at vi som selv havde sørget for transfer står i lufthavnen og ikke får information af nogen art. Vi forsøgte sidst på eftermiddagen at ringe til jeres kontor, der var lukket, jeg chattede med [medarbejder], da jeg gerne ville have et tlf. nr. til en af guiderne. Det måtte han ikke oplyse, det kunne jeg se i jeres bog på hotellet – ja tak det var sgu flot – når vi ligesom allerede stod i lufthavnens område. Det kan da ikke være korrekt at man skal skrive det meste af bogen af for at være sikker på at have jeres informationer. Vi modtog intet materiale fra jer overhovedet ved ankomsten den 1.11.18.! Jeg kontaktede H10 pr. tlf. og fik den søde receptionist til at finde guidetlf.nr. i jeres bog – men jeg kom aldrig igennem på det tlfnr.

Så vi var ladet alene i lufthavnen bare fordi vi ikke havde valgt at tilkøbe jeres transfer – husk venligst efterfølgende at I også har rejsende som har brug for info selvom de ikke er med i jeres bus!

Da vi bestilte rejsen i sin tid blev vi opkrævet ekstra for kuffert – kr. 120,- pr. person for 23 kg. og 10 kg håndbagage. Vi måtte så kun have 20 kg kuffert og 8 kg håndbagage med i erstatningsflyet.

Selve oplevelsen i flyet kan der også skrives en del om. Vi vidste at der ikke var forplejning men derfor troede vi dog at man kunne købe en kop kaffe eller andet – det var desværre ikke muligt. Vi fik serveret et glas vand pr. person på både ud- og hjemrejsen, så det var da flot! Der var ekstremt lidt plads i flyet – alle sad med knæene oppe i ryggen på sædet foran.

Nu nævner I selv i jeres mail at flysikkerheden går forud for alt – det hænger dårligt sammen med at både en mandlig og kvindelig stewardesse sad og sov under flyvningen på deres sæder oppe foran (vi sad på række 2 og havde det fulde udsyn til det) - jeg kunne af gode grunde ikke se om de 2 personaler bagerst var vågne. Men de skulle jo selvfølgelig heller ikke servere eller for den sags skyld fjerne vores affald, som vi måtte lade ligge, da de ikke var interesseret i at samle det sammen. Da piloten under indflyvning fortæller ”at der kun er brændstof til 10 minutter hvorefter han skal træffe en beslutning” kan det nok være at der bliver en dårlig stemning da vi så får at vide vi skal til Amsterdam – det var sgu en dårlig formulering. I øvrigt var den mandlige steward ekstremt dårlig til engelsk, så det var da virkelig en god ide at lade ham informere os!

På det tidspunkt lignede de ansatte nogle der var ved at knække helt sammen af træthed over at skulle videre til Amsterdam – som sagt sad vi tæt på deres pladser og deres ansigtsudtryk sagde alt.

I aner simpelthen ikke hvor slemt denne hjemrejse var. Vi har slæbt rundt på kufferter op og ned ad trapper – ud til bus og ind igen fordi der ikke var kapacitet nok til at tage os alle med – ud igen fordi vi blev opfordret til at tage en taxa til hotellet – kufferter i kuffertrum – fik værelset – slæbte kufferter op til det – nåede lige et bad hvorefter vi slæbte kufferter ned igen - skulle være klar udenfor til afgang kl. 15 med bus. Dette tidspunkt blev rykket flere gange indtil vi til sidst kom af sted kl 1745 mod København. Lidt logistik havde været på sin plads – så vi havde vidst hvilke busser der kom først så vi ikke alle behøvede at mase rundt blandt hinanden på fortovet.

Lang bustur hjem – var i CPH lørdag den 10.11.18 kl. 0430 hvorefter der skulle slæbes kufferter igen ind og ud af shuttlebusser ud til vores bil.

...

Hvis I vil undgå alt for meget dårlig kritik og vi stadig skal kunne regne med jer som et godt selskab forventer vi derfor at I tilbagebetaler det vi har indbetalt for vores 4 rejser.

...

Forsinkelse på hjemrejse fra La palma den 08.11.18

OFT[...] planlagt med afgang fra La Palma kl 1320 og ankomst CPH kl 1920.

Da vi ikke har bestilt transfer til hotel/lufthavn ankommer vi til lufthavn i taxa ca kl. 1010 og stiller os i kø til indcheckning.

Kl. 10.16 opl. i sms at flyet fra Billund/via CPH er forsinket foreløbig i 2 timer så vi kan forblive på hotellet – lidt sent eftersom vi allerede står i lufthavnen!

Ca kl. 1130 tjekkes vi ind og går gennem security.

Ca kl. 1241 ny sms at check ind først sker fra kl. 17 og gæster på hotellet afhentes ca kl 1645.

Herefter intet nyt før vi kan følge fly på ankomsttavlen.

Kl. 2115 gøres klar til afgang til Billund hvorfra vi skal tilbage til CPH i busser :o(Der forsøges landing i Billund som pilot dog må opgive og flyver herefter til Amsterdam. Vi har efterfølgende fået oplyst at Orange2travels fly ikke har ”tilladelse” til at lande i tåge i Danmark, da flyene fra Orange2travel ikke har den nødvendige tekniske installation til at flyene kan landes i tåge eller nedsat sigtbarhed – utroligt at man kan chartre et flyselskab der ikke kan lande i Danmark hvis det er tåget!!

...

Der landes ca kl. 0430 den 9.11.18 og vi informeres om at hente vores bagage og gå til et nyt sted i ankomsthallen. Her får vi opl. navn på hotel og vi henvises til en bus, som det dog viser sig at være næsten umuligt at benytte, da der kun er een bus og vi er et helt fly ca 180 rejsende der skal til hotellet. Nogle passagerer afventer bussen selv om det tager lang tid og nogle af os andre får oplyst at tage en taxa som efterfølgende kan refunderes – vi ved dog ikke af hvem.

Ankommer til hotel/morgenmad ca kl. 730 og vil senere få et værelse tildelt.

Vi får værelse ca kl. 1045 og tilbydes frokost billet. Vi forsøger at sove lidt, men kl. 1124 kontaktes vi på sms af [Rejsearrangøren] som opl. at vi skal blive på hotellet og være klar til at tage af sted med kort varsel. Vi vil høre mere fra dem inden kl. 12.

Kl. 1201 sms at der ikke er en endelig afklaring endnu.

Kl 1320 ny sms at de arbejder på at skaffe busser i aften. Ny info kl. 14.

Kl 1353 sms at vi afhentes kl. 15 på hotellet i busser mod DK.

Kl. 15 er alle klar udenfor med bagage – kl. 1530 besked fra reception at busserne kommer kl. 16.

Kl ca 1630 kommer Billund busserne og kl. 1745 tager vi afsted mod DK Københavns lufthavn – vi kører over Rødby/Puttgarten så vi får også lige en færgeoverfart med i købet.

Den 10.11.18 kl. 0445 ankomst CPH lufthavn.

På det tidspunkt har vi været på vej hjem i næsten 2 døgn!!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 16. december 2018 til rejsearrangøren og mails af 25. december 2018, 9. februar og 3. marts 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har udbetalt en kompensation til klageren på 1.000 kr. og erstattet klagerens udgifter til taxa og forplejning på 832 kr., i alt 1.832 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 21.228 kr. svarende til ”tilbagebetaling af hele rejsens pris...”

Rejsearrangøren gør i mail af 4. december 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det var med dyb beklagelse, vi modtog besked om, at jeres fly dels blev forsinket og dels ikke kunne lande i Billund på grund af tåge. Det er en helt usædvanlig situation. Vi er klar over, at det har været til stor gene for vores gæster; men alle gjorde deres bedste for at få jer hjem så hurtigt som muligt. Det var ikke muligt at finde et andet fly fra Amsterdam til jer, så derfor måtte I med bus til Billund. Der var sørget for let forplejning til jer; men det var ikke muligt med så kort varsel, at finde den helt store menu. Flyselskabet skal sørge for forplejning i lufthavnen. Beløbet er afhængigt af tidspunktet på dagen, og hvor man er i verden. Euro 5,- lyder som et beskedent beløb; men er helt sikkert det gældende i Spanien. En forsinkelse på hjemrejsen udløser som udgangspunkt ikke kompensation; men vi vil gerne kigge på dine dokumenterede udgifter som f.eks. ekstra forplejning, forlænget parkering etc. I er velkomne til at sende en opgørelse ind til os, så vil vi kigge på det.

Hjemkomst til en anden lufthavn end aftalt udløser en kompensation på kr. 250,- pr. person. Vi kan derfor imødekomme jer med i alt kr. 1000,-.

...”

I mail af 24. februar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Som bilag [...] fremsendes vores [destinationschefs] beskrivelse af, hvordan gæsterne blev orienteret om forsinkelsen på rejsemålet.

På grund af et for årstiden helt usædvanligt kraftig tåget vejr i Danmark, kunne flyet ikke lande som planlagt. Det betød i første omgang, at flyet måtte lande i Amsterdam, hvor man ventede på bedre vejr. Det blev ikke bedre, og derfor blev det besluttet at fragte gæsterne hjem til Kastrup med bus.

Gæsterne skulle være landet i Kastrup Lufthavn den 08.11.2018 kl. 18:50; men ankom nu med bus til Kastrup Lufthavn kl. ca 04:00 den 10.11.2018 - en forsinkelse på i alt 33 timer og 10 minutter.

Vi har allerede udbetalt kr. 250,- pr. person - 4 personer i alt = kr. 1.000,- - for hjemkomst til en anden lufthavn og transport med bus til Kastrup. I bussen blev der serveret en let forfriskning. Derudover har vi refunderet udgifter til forplejning og taxa fra hotel til lufthavn i henhold til fremsendte kvitteringer på i alt kr. 832,-.

...

Med baggrund i ovenstående finder vi, at vi allerede har imødekommet gæsten efter de gældende regler. Vi kan ikke imødekomme et krav om refusion af hele rejsens pris, da der ikke var noget i vejen med rejsen ned til La Palma og hotelopholdet; men alene med hjemrejsen.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 17. december 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren dagen før hjemrejse - onsdag den 7. november 2018 – fik oplyst, at flyafgangen fra La Palma til Københavns lufthavn kl. 12.40 med landing kl. 18.50, i stedet skulle flyve til Billund lufthavn, hvorefter klageren ville blive kørt i bus til Københavns lufthavn.

Det er endvidere ubestridt, at klagerens fly var forsinket og først afgik kl. 21.15 mod Billund lufthavn, og at flyet, pga. tåge, måtte vende om og i stedet landede i Amsterdam lufthavn den 9. november 2018 kl. 04.30. Klageren blev indkvarteret kortvarigt på hotel og efterfølgende oplyst om planlagt afgang med bus mod Københavns Lufthavn kl. 15. Bussen afgik imidlertid først kl. 17.45 med ankomst i Københavns lufthavn den 10. november 2018 kl. 04.45 – en forsinkelse på ca. 34 timer.

I henhold til Pakkerejselovens § 24, stk. 2, er klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i prisen, såfremt de alternative rejseydelser er af lavere kvalitet end aftalt.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.200 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.000 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at servicen fra rejsearrangøren under forsinkelsen var utilfredsstillende.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.200 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 4. december 2018. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand