

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-255

afsagt den 1. oktober 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Cala d'Or, Mallorca. 14.5.-19.5.2018.	
PRIS	I alt 4.668 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Mistet rejse pga. manglende PNR nummer på flybilletterne.	
KRAV	”Refusion for rejsen”	
KLAGEGEBYR	30. maj 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	16. august 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [K].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. maj 2018 på bureauets hjemmeside en rejse til Cala d'Or, Mallorca, for 2 personer for perioden fra mandag den 14. maj til lørdag den 19. maj 2018 med indkvartering i superior dobbeltværelse på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at "Fejl på billet - der manglede PNR nr. for at tjekke ind. Får den 13/5 kl. 00:18 en mail fra [B], hvor de oplyser at vi kan tjekke ind hos [flyselskabet]. Forsøger at booke os ind på det tilsendte booking nr. fra [B] [...], hvilket ikke virker, da [flyselskabets] booking nr. kun er på 6 cifre incl. bogstaver og [Bs] booking nr. er 7 cifre. Vi får oplyst af [flyselskabet], efter telefonisk henvendelse x flere, at de skal bruge PNR nr. som skulle stå på billetten, hvilket [B] ikke har oplyst. Har den 14/5 kl. 14:13 modtaget en mail fra medarbejder [...] efterfølgende erkendt ikke have gjort. Den 13/5 forsøger utallige gange at ringe til alle [Bs] udenlandske afdelinger for at få hjælp, men der var desværre også lukket, så der kunne vi ikke få hjælp."

Af klagerens "Rejsedokumenter" fremgår endvidere:

"...

Hermed fremsender vi dine rejsedokumenter for ovenstående bookingnummer.

Vi beder dig læse rejsedokumenterne grundigt igennem og medbringe dem på rejsen.

...

MØDETIDSPUNKT

På udrejsedagen skal du møde op i lufthavnen 120 minutter før anførte afgangstidspunkt. For sent fremmøde kan medføre, at du mister retten til flyrejse. [B] påtager sig ikke ansvaret for tabt flyrejse, ved for sent fremmøde.

...

Flybillet udrejse

...

Date: 11-05-2018

Res.nr.: [...]

PNR:

...

Meld dig i lufthavnen: 120 minutter før afrejse. Check-ind skranken lukker: 45 minutter før afrejse

**Vi anbefaler, at du tjekker ind i god tid, før gaten lukker.

"..."

I mail af 12. maj 2018 vedr. "Sædereservation og øvrige tilkøb til din flyrejse" fremgår yderligere:

"...

Online tjek in kan også ske via [flyselskabets] hjemmeside.

"..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 14. maj 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi købte rejse 11 maj 2018.

Den 13. maj 0018 modtager jeg en besked fra [B] om at jeg nu kan tjekke ind til rejsen. Søndag forsøger vi at tjekke ind, men dette er ikke muligt. Vi prøver at få fat i [B], sågar også i udlandet bl.a. Tyskland, Belgien og Sverige uden det lykkedes os at få kontakt. Vi prøver så at få fat i [flyselskabet], som vi har talt med flere gange i løbet af søndagen, de fortæller at [B] har glemt at sende booking nr/pnr med og at vi ikke kan tjekke ind. Jeg kommer fra [landsdel 1] og skulle rejse med min søster som bor på [landsdel 2]. Jeg har bestilt togbilletter for at komme til [afrejselufthavnen]. Det er under alt kritik der ikke er mulig at få fat i jer på en søndag - end ikke et nødnr. har i. Da det er jer der har begået en fejl kræver vi at få pengene retur.

...”

I mail af 14. maj 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vi kan jo ikke opdage fejlen før i sender besked om at nu kan der tjekkes ind. Dette modtager jeg 13 maj kl 0018. Forsøger så søndag men dette er ikke muligt og vi forsøger alt men kan jo ikke få fat i nogen.

Yderligere står der at der skal bruges nr som skulle stå yderst til højre for at tjekke ind. Vi har forespurgt i klagenævn de opfordre os til at indgive klage, hvad vi agter at gøre, det er simpelthen vildledning.

...”

Klageren kræver ”Refusion for rejsen”.

Bureauet gør i mail af 14. maj 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som min kollega [...] tidligere i dag oplyste pr. telefon, er PNR. nr. til [flyselskab] kun til brug, hvis man ønsker at gøre særlige tilkøb eller for tjek in online. Du har med [B] dit eget booking nr., og det vil ved fremmøde i lufthavnen være det, tjek in personalet i skranken vil bruge for at kunne tjekke jer ind.

I modtog jeres rejsedokumenter pr. mail den 11. maj kl.11:33, og ville ved en gennemgang af disse, have opdaget at vi ved en fejl ikke havde fået sat et PNR. nr. på endnu, og ville pr. telefon kunne være blevet oplyst om dette, både om fredagen og om lørdagen indenfor kontorets åbningstid.

Mailen omkring online tjek in samt tilkøb, blev sendt fredag nat kl. 00:10, og vi kunne her træffes pr. telefon frem til kl.16:00.

Vi skal endnu engang beklage, at vi ved en fejl ikke på de tilsendte rejsedokumenter havde noteret PNR. nr. til [flyselskab] for online tjek in og tilkøb, men det ændrer ikke på, at vi på rejsedokumenterne beder jer møde op i lufthavnen 120 minutter før afrejse for tjek in, idet tjek in skranken lukker for 45 min før afrejse.

Du skriver, at du talte med [flyselskabet] omkring tjek in, og vi tror at I har talt forbi hinanden, da det er korrekt, at online tjek in ikke er muligt uden PNR. nr. men altså sagtens kan lade sig gøre ved personligt fremmøde, som anført på vores rejsedokumenter.

Vi kan derfor ikke imødekomme forventningen om refundering af rejsens pris, men vil gerne, hvis I ønsker det, meddele hotellet, hvis I evt. ankommer på et senere tidspunkt indenfor jeres bookede rejseperiode.

...”

I mail af 15. maj 2018 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Vi skriver i mailen ikke, at man skal tjekke ind online, men vi skriver, at man også kan tjekke in online. I kunne derfor ved fremmøde i lufthavnen 120 min. før afgang, have tjekket ind ved skranken, helt frem til 45 min før afrejse, som anført på rejsedokumenterne.

...”

I mail af 30. juli 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Af [Bs] rejsebetingelser, som gæsten har krydset af at have læst og accepteret ved bestilling af rejsen online, samt på hjemmesiden under indkvarteringen, fanebladet ”transport” fremgår det, at man skal møde op i lufthavnen 120 min. før afgang. [B] mener ikke, at et manglende PNR nummer berettiger klager til at lade være med at møde op rettidigt i lufthavnen på afrejsedagen, da [B] ikke oplyser nogen steder, at et PNR nummer er en nødvendighed for at kunne checke ind.

Jf. [Bs] bilag [...] og Pakkerejse Ankenævnets bilag 5 fremgår det, at mail til klager omkring sædebestilling og øvrige tilkøb er afsendt lørdag den 12. maj 2018 kl. 00.10.44.

(Nat mellem fredag og lørdag.) [Bs] kontor i København holder åbent lørdage kl. 10.00-16.00, og vi mener derfor, at klager har haft mulighed for at få kontakt til [B] inden afrejse mandag morgen.

Vi har fuld forståelse for, at klager ringer til [flyselskabet], når de ikke kan checke in online, men da de har bestilt en pakkerejse hos [B], vil det være [B], man skal kontakte, da det ikke er en rutebillet, de har bestilt men en charterbillet og [flyselskabet] kun er underleverandør til [B]. Oplysningen fra medarbejdere hos [flyselskabet] vil derfor være rettet mod en procedure i forbindelse med rejser på rutebilletter. Vi må endvidere understrege, at fremsendte mail fremgående af bilag [...], udelukkende tilbyder online check-in som en mulighed/en service, men ikke en nødvendighed for at kunne rejse.

...

[B] kan ikke imødekomme klagers krav om refundering af rejsens pris, da klager ikke har fulgt [Bs] retningslinjer og mødt op i lufthavnen rettidigt 120 min. før afrejse.

...”

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at der fejlagtigt ikke var indtastet PNR numre i klagerens rejsedokumenter, hvilket medførte at klageren ikke kunne benytte online tjek in hos flyselskabet.

Da klageren og dennes medrejsende ikke mødte op i lufthavnen for at tjekke ind, og da klageren ikke har godtgjort, at de ikke kunne gennemføre flyrejsen uden et PNR nummer, finder Ankenævnet, uanset at de ikke kunne komme i kontakt med bureauet, at klagerens krav ikke kan imødekommes.

Klageren er dog berettiget til at få refunderet skatter og afgifter på de ubrugte flybilletter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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:

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [K].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand