

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-258

afsagt den 11. september 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(7 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Skirejse. Val d'Isere, Frankrig. 24.3.-31.3.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 70.248 kr. (inkl. liftkort, skileje og -transport)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. ventetid på transfer på udrejsen, ændring af flytider på hjemrejsen og utilfredsstillende service fra guider og bureau.	
<b>KRAV</b>	"Kompensation 7000 kr."	
<b>KLAGEGEBYR</b>	18. maj 2018	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	31. juli 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.700 kr. til klageren [K] samt renter fra den 6. maj 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 20. november 2017 en skirejse til Val d'Isere, Frankrig, for 7 personer for perioden fra lørdag den 24. marts til lørdag den 31. marts 2018 med indkvartering i to treværelses lejligheder på [Hotel]. Med 6 dages liftkort "Espace killy" samt skileje for 2 personer og skitransport for to personer.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at transferen først afgang 19.50 – næsten 4 timer efter klagerens ankomst til lufthavnen, og at klageren og medrejsende ikke blev sat af det aftalte sted i Val d'Isere, hvilket medførte, at de selv måtte finde indkvarteringen.

Klageren gør endvidere gældende, at flytiderne på hjemrejsen blev ændret, hvilket medførte at klageren transferen fra rejsemålet afgang kl. 02.30 om natten, og dette - sammenholdt med udrejsen - forkortede klagerens ophold med 8-9 timer.

Klageren gør endelig gældende, at guidens og bureauets service var utilfredsstillende bl.a. i forbindelse med afhentning af liftkort, ankomsten og transferen på hjemrejsen.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...

Skiferie med fly til Frankrig

Den hurtigste og mest komfortable rejseform til Alperne er uden tvivl med fly. Ønsker du den hurtigste vej til sneen, så hop på vores fly til Geneve eller Grenoble som flyver hver lørdag.

Prisen er naturligvis inkl. transfer og I vil blive samlet op i lufthavnen af en [B]-repræsentant som sørger for at I kommer med bus/taxa til jeres destination derfra.

...

Transfertid fra Genève til destinationer:

Destination	Tid
...	
Val d'Isère	3 timer

..."

Af klagerens "Specifikation" af den 20. november 2017 fra bestillingen fremgår bl.a.:

"...

Udrejse	24/03/2018	[afrejselufthavn] – Geneve GVA...	Kl.14:35 - 16:30
Hjemrejse	31/03/2018	Geneve GVA – [hjemkomstlufthavn]...	Kl.13:10 - 15:05

..."

Af klagerens "Specifikation" af den 22. marts 2018 fremgår endvidere:

"...

Hjemrejse	31/03/2018	Geneve GVA – [hjemkomstlufthavn]...	Kl.08:45 - 10:45
-----------	------------	-------------------------------------	------------------

...”

Af bureauets velkomstmateriale i mail af 23. marts 2018 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Liftkort:

I har fået tilsendt en voucher på mail som kan ombyttes til liftkort ved alle salgskontorer:

<https://www.valdisere.ski/fr/pickupsites>

Jeg har også mærket de 2 nærmeste steder på jeres liftkort [bykort].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. april 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Efter hjemkomsten fra vores skiferie skal jeg hermed klage over den købte pakkerejse.

Rejsebestilling:

Den 20. november bestiller vi en pakkerejse for 7 personer til Val d'Isere, som inkluderer fly, transfer, indkvartering samt liftkort med følgende afrejsetider:

Udrejse: [afrejseflugthavn]-Geneve d. 24. marts 2018 kl. 14.35-16.30

Hjemrejse: Geneve-[hjemkomstflugthavn] d. 31. marts 2018 kl. 13.10-15.05

Forud for bestilling af rejsen sammenlignede vi flyafgange med lignende pakkerejser fra [Andet bureau1] og [andet bureau2] (samme destination og indkvartering). Vi valgte [B] på baggrund af flyafgangene, da disse havde tidligere udrejse afgang, således at vi ikke kom for sent til ankomstdestinationen.

Udrejse:

Mandag den 19. marts 2018, 5 dage forud for afrejse modtages en mail fra Simply Transfers, hvori det fremgår, at afgang fra Geneve Lufthavn er kl. 19.30. Det vil sige 3 timer efter vi er landet i Geneve Lufthavn. Forventningen forud for bestilling af rejsen var at transfer ville foreligge umiddelbart efter ankomst til Geneve selvfølgelig med forbehold for bagageudlevering.

Jeg ringer til [B], og gør mig uforstående over, hvorfor vores transfer først har afgang kl. 19.30. Hertil får jeg at vide, at [B] først lige er blevet opmærksomme på, at Simply Transfers daglige afgangstider er indskrænket udenfor højsæsonen. Det har således ikke været standard hos [B] tidligere på sæsonen, at de rejsende skulle vente 3 timer i lufthavnen, førend de kunne blive transporteret til deres destinationen.

Som rejsearrangør er det jeres ansvar at planlægge rejsen, således at den rejsende kommer bedst muligt frem, og ikke skal vente 3 timer på at komme fra A til B. At I ikke har undersøgt transfertiderne i og uden for sæsonen skal ikke komme den rejsende til last. Jeg bad om, at I bestilte en anden transfer med tidligere afgang til os. Dette blev ikke imødekommet.

Det bemærkes, at der ikke var afgang, men mødetid kl. 19.30 fra Geneve Lufthavn. Afgang forelå først kl. 19.50.

Der var flere stop undervejs, herunder busskift, hvor bagage skulle pakkes om.

Forud for udrejse fik jeg mail med information om, at vi ville blive sat af ca. 100 meter fra vores Chalet. Der ville være to stop i Val d'Isere; et i midtbyen og et stop mere, hvor vi skulle stå af.

Chaufføren stoppede kun et sted midt i byen, og ville ikke køre os længere. Chaufføren kunne ikke tale engelsk, og kendte ikke vores [hotel], selvom vi viste ham de papirer, vi havde modtaget fra jer.

Jeg ringede til vores guide, [...]. [Guiden] havde desværre ikke tid til at tale, da [guiden] var ved at hjælpe andre gæster med ankomst.

Vi blev sat af midt i byen kl. 23.30, og vidste ikke helt præcis, hvor vi var, eller hvor vi skulle gå hen.

[Guiden] ringede tilbage og tilbød, at vi kunne tage en taxa. Det var dog umuligt at få en taxa lørdag aften, ifølge en lokal franskmand, som hjalp os. [Lokal franskmand] kunne dog guide os til vores [hotel], som lå ca. 15 minutters gang fra, hvor vi blev sat af. Det bemærkes, at vi havde 5 store kufferter, 3 skitasker, 7 skistøvletasker. Den lokale franskmand guidede os til at tage en bus, som kunne køre os tæt på vores [Hotel].

Vi ankom til vores [hotel] kl. 00.15 den 25. marts 2018.

Da vi købte rejsen havde vi en forventning om at være fremme omkring kl. 20.00 - 20.30 den 24. marts 2018.

Liftkort

Ved ankomst viste det sig, at vi selv skulle hente liftkort. Dette har jeg ikke oplevet før ved en købt skirejse med andre selskaber. På liftkortkontoret skulle vi fremvise voucher i papirs form. Dette var vi ikke blevet gjort særligt opmærksomme på, hvorfor der blev brugt ekstra meget tid på at finde en løsning.

Guide

Vi hørte intet til vores guide under opholdet. Torsdag aften måtte jeg selv efterspørge om afrejseinformationer, som jeg fik at vide, at jeg først kunne få fredag.

Hjemrejse

Fredag den 16. marts informeres vi om, at vores flytider på hjemrejsen var ændret til kl. 10.55.

Den 21. marts informeres vi om, at vores flytider på hjemrejsen var ændret yderligere til kl. 08.45, hvilket medførte meget tidlig afgang fra Val d'Isere.

Fredag formiddag modtog jeg besked fra vores guide [...] om, at der var bestilt en privat transfer, og at vi ville modtage en SMS fra et transferselskab senest kl. 17 samme dag vedr. vores afrejse tid.

Jeg kontaktede [guiden] for at høre, hvor mange der var plads til, da vi havde en rejsende med skadet knæ. Såfremt der var en ekstra plads (dermed ekstra benplads), var der ikke grund at få forsikringsselskabet til at bestille en ekstra vogn til den tilskadekomne.

[Guiden] bekræftede, at vi ville få en minibus med plads til 8 personer.

Jeg modtog fredag formiddag en SMS om afrejse fra vores Chalet kl. 02.30. Jeg blev senere ringet op af transferselskabet, som bekræftede tidspunktet. Jeg spurgte ind til bilen for at sikre mig den ekstra plads. Det viste sig, at der kun var bestilt en vogn til 7 personer, og ikke skibagage. Det vil sige, der var ikke plads til vores skitasker. Transferselskabet tog kontakt til jer, og der blev bestilt en anden og større vogn.

Det var selvfølgelig helt ok, at I kun havde bestilt en vogn til 7 personer, men at I ikke har været opmærksomme på, at vi havde ski med, er jeg helt uforstående overfor. Jeg kan ikke lade være med tænke på, hvis jeg ikke havde spurgt ind til størrelsen af bilen, så havde vi stået kl. 02.30 med vogn, hvor der ikke var plads til vores bagage. Det er simpelthen for dårligt.

Dertil synes jeg ligeledes, det er for dårligt, når jeg specifikt beder jer bekræfte bilens størrelse, da vi havde en tilskadekomne, at I ikke undersøger det ordentlig.

...

Sammenholdes de to ændringer på ud- og hjemrejsen medførte dette en væsentlig ændring af den samlede pakkerejse. Vi ankom senere (efter midnat), og vores afrejse forelå på et tidligere tidspunkt (midt om natten kl. 02.30) - altså blev den samlede rejse væsentligt forkortet. Skønnet set blev rejsen forkortet med 8-9 timer.  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 4., 13. juni og 30. juli 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Kompensation 7000 kr.”

Bureauet gør i mail af 19. april 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg anerkender fuldt ud, at der er ting som kunne være gjort mere elegant og jeg beklager naturligvis de gener, I har haft i forbindelse med jeres rejse.

Jeg har været i dialog med pakkerejseankenævnet, for at få deres vurdering af de ændrede flytider samt ventetiden i Geneve på udrejsen. De ændrede tider og ventetiden i lufthavnen vil ikke udløse en kompensation. Så selvom der er flere mindre hændelser udover de ændrede tider, så er det ikke noget som vil udløse en kompensation.

...”

I mails af 22. og 23. juli 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Ad 1) Vores samarbejdspartner på transferen fra Geneve til Val d’Isère var ca. 60 minutter forsinket, vi har ikke fået oplyst årsagen, men det skyldtes formentlig, at de skulle vente på gæster fra andre fly.

Ad 2) Vi fik beklageligvis en rettidig schedule change fra [flyselskab], denne blev viderefornidlet til gæsterne inden afrejse.

Ad 3) Det er selvfølgelig beklageligt, hvis vores serviceniveau opleves som utilstrækkeligt, men vi har ingen grund til at tro, at vores guide ikke har leveret en god service.

[Guiden] har kun fået positiv feedback gennem sæsonen og er generelt altid til at træffe. Hvis guiden af forskellige årsager ikke er på telefonen, så er det ydermere muligt at kontakte os via vores nødnummer.

Vi var i telefonisk kontakt med pakkerejseankenævnet inden afrejse, da vi havde flere gæster som var berørt af ændringen i flytiderne og igen efter hjemkomst specifikt vedr. pågældende klager og blev i den forbindelse oplyst, at ændringerne ikke var væsentlige og derfor ikke kompensationsberettiget.

...

I forhold til vores guider, så har vi dem på de fleste af vores destinationer men ikke alle. I Val d’Isère er det guiden i Tignes som varetager alle opgaverne (ca. 20 min kørsel mellem de to destinationer). Man kan altid komme i kontakt med guiderne og man kan altid komme i kontakt med kontoret via oplyste nødnummer.

Liftkort, skileje, skiskole udleveres via voucher, det fungerer fint på mange af vores destinationer og således også i Val d’Isère.

Jeg har ikke kunne fremskaffe dokumentation for årsagen til forsinkelsen på transferen samt aflæsningssted i val d'Isere, men som jeg tidligere skrev, er årsagen til forsinkelserne formentlig, at de skulle vente på gæster fra andre afgange.  
..."

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren skulle flyve fra Geneve lufthavn lørdag den 31. marts 2018 kl. 13.10, men at flytiden blev ændret. Klageren fløj i stedet samme dag kl. 8.45, hvilket medførte, at transferen afgik fra rejsemålet kl. 2.30 om natten.

Klageren har således mistet tid på rejsemålet svarende til 4 timer og 25 minutter. Ankenævnet finder ikke, at dette forhold henset til varigheden alene har gået ud over, hvad klageren har måttet tåle.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet videre til grund, at klageren ved ankomsten til Val d'Isere blev sat af transferbussen et andet sted i byen end oplyst i det tilsendte velkomstmateriale, og måtte selv finde frem til indkvarteringen ved at spørge om vej og benytte en bybus.

På denne baggrund, og under hensyn til den gene klageren blev påført ved, at hjemrejsen blev fremrykket, hvilket medførte, at klageren skulle rejse om natten, 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 2.700 kr.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

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 betale 2.700 kr. til klageren [K] samt renter fra den 6. maj 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