

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-291

afsagt den 26. oktober 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Hurghada, Egypten. 11.5.-18.5.2018. Faktisk udrejse 12.5.2018.	
PRIS	I alt 7.392 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Forsinkelse på udrejsen og utilfredsstillende service fra bureauet.	
KRAV	”Minimum 1/7 af rejsens pris: altså min. 1056,00dkr” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 1/14 af rejsens pris.	
KLAGEGEBYR	20. juni 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	18. september 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 800 kr. til klageren [K] samt renter af 272 kr. fra den 20. juni 2018 og af 528 kr. fra den 25. november 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 på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. april 2018 på bureauets hjemmeside en rejse til Hurghada, Egypten, for 2 personer for perioden fra fredag den 11. maj til fredag den 18. maj 2018 med indkvartering i dobbeltværelse med havudsigt på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ”En forsinket afgangstid på godt 9 timer. (afgangstid ca 04.00 d. 12 maj). Vi modtog absolut ingen information fra [B]/lufthavnspersonale eller noget andet under den særdeles ubehagelige ventetid/uvished om hvorvidt vi egentligt kom afsted. I lufthavnen kunne vi blot følge at afgangstidspunkt blev rykket hele tiden uden nogen form for begrundelse. Dog hørtes det i krogene, at flyet stadig stod i Hurghada og ingen vidste hvorfor!!

En særdeles ubehagelig start på en ferie, hvor vi begge var helt udmattede og overtrætte pga. manglende søvn i et helt døgn og dermed fuldstændig missede det første døgn på destinationen.”

I klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

”...		
Udrejse:...	Dato:	Tid:
[Afrejseflugthavn]...	11/05/2018 19:30	
Hurghada...	12/05/2018 00:30	
...”		

I mail af 16. maj 2018 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...
Vi beklager, at din flyrejse 11. maj 2018 [afrejseflugthavn]-Hurghada desværre var behæftet med forsinkelse.
Alt i alt gav det en forsinkelse på 8 timer, som vi er meget kede af, at du og dine rejsefæller skulle opleve.
Vi tilbyder dig derfor en kompensation jf. pakkerejseloven og pakkerejse-ankenævnets retningslinjer om forsinkelser på udrejsen til feriemålet på mellem 6 og 10 timer.
Dette betyder, at du som pakkerejsende (fly og hotelophold) vil blive kompenseret med en dagsandel på 1/14 (gældende for 1 uges rejsende) af rejsens pris.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. maj 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...
Dette for at gøre opmærksom på, at afgørelsen ikke accepteres med kompensation af 1/14 del af rejsen.

I henhold til pakkerejse ankenævnet vælger vi at henholde os til pkt C, hvor vi mener at vi er berettigede til 1/7 af rejsens pris pga. af manglende/utilstrækkelig information/service om forsinkelse/ventetid.

Vi modtog absolut ingen information fra Jer under den særdeles ubehagelige ventetid/uvished om hvorvidt vi egentligt kom afsted. I lufthavnen kunne vi blot følge at afgangstidspunkt blev rykket hele tiden uden nogen form for begrundelse. Dog hørtes det i krogene, at flyet stadig stod i Hurghada og ingen vidste hvorfor!!

En særdeles ubehagelig start på en ferie, hvor vi begge var helt udmattede og overtrætte pga. manglende søvn i et helt døgn og dermed fuldstændig missede det første døgn på destinationen.

...”

I mail af 12. juli 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Vi ankommer til lufthavnen knap 3 timer før forventet afgang (afgang 19.30)

Mens vi står i tjek ind køen, går en [...] lufthavnsansat rundt – spørger os hvor vi skal hen.

Vi fortæller vi skal til Hurghada og [den lufthavnsansatte] smågriner og fortæller [at den lufthavnsansatte] har hørt, at flyet stadig står i Hurghada, så vi skal ikke regne med at komme afsted (hvilket ofte sker med [flyselskab] iflg [den lufthavnsansatte])

På info tavlen står afgang stadig til 19.30. Omkring kl 19, vil jeg tro, står der pludselig 22.30. Ingen info givet ellers, hverken fra [B] eller lufthavn.

Ved 21.30 tiden bliver det meddelt i højtaler, at passagerer til Hurghada, kan afhente en voucher. Det gør vi og den lyder på 60 dkr. (fra lufthavn og ikke [B]!)

Da vi når op til spisestedet 21.40, er der stort set lukket og alt vi kan få, er en pap pizza (varmet i mikroovn) til 79 kr – så vi betaler resten og køber naturligtvis også lidt drikkevarer.

Senere står der så afgang 00.30, derefter 03.30.

Fortsat absolut ingen info fra [B], som både har vores mobilnumre og mailadresser.

Vi må selv finde et par måtter at ligge på og forsøge at få lidt søvn, hvilket er ganske umuligt i en lufthavn, på et stengulv og folk/larm overalt.

Omkring 03.15 kaldes der til boarding. Vi får serveret et glas vand i flyet, ikke et ord om årsag til forsinkelse eller undskyldning.

Vi letter vel omkring kl 04 og ankommer til hotellet omkring kl 10.00 om formiddagen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 2. juli og 17. september 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 1/14 af rejsens pris, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Minimum 1/7 af rejsens pris: altså min. 1056,00dkr”.

Bureauet gør i mail af 23. maj 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Reglerne i pakkerejseloven er helt klare på dette område. Dem forholder vi os naturligvis til.

...”

I mail af 24. august 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager er tilbudt en dagsandel i compensation for en forsinket ankomst til rejsemålet på 8 timer.

Ved flyforsinkelser informerer vi vores gæster i det omfang det er muligt, og så hurtigt som muligt.

Vi mener ikke, at have misligholdt vores pligter overfor kunden i denne sag.

Det faktiske landingstidspunkt for SM[...] [afrejseflugthavn]-HRG 11/05/18 var 08:30 (istedet for 00:30)

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren skulle flyve fra Danmark fredag den 11. maj 2018 kl. 19.30 med ankomst til Hurghada lørdag den 12. maj 2018 kl. 00.30, men at flytiden blev ændret. Klageren fløj i stedet lørdag den 12. maj 2018 ca. kl. 4 om natten og landede i Hurghada samme dag kl. 8.30.

Klageren har således mistet tid på rejsemålet svarende til 8 timer, og er derfor berettiget til compensation for den mistede tid på rejsemålet, jf. herved Ankenævnets vejledende retningslinjer om transportforsinkelser.

På denne baggrund, og under hensyn til den gene klageren blev påført ved, at udrejsen blev udskudt, hvilket medførte, at klageren måtte opholde sig i lufthavnen om natten frem til afrejse ca. kl. 4 om morgenen, 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 800 kr.

Ankenævnet finder efter omstændighederne, herunder henset til udfaldet af sagen i sin helhed, at bureauet ikke pålægges sagsomkostninger, og at klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 800 kr. til klageren [K] samt renter af 272 kr. fra den 20. juni 2018 og af 528 kr. fra den 25. november 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 på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand