

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-433

afsagt den 25. januar 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager] [Adresse1] [By1]	(3 voksne/2 børn)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Analipsi, Kreta. 6.7.-13.7.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 24.990 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende assistance i ankomstlufthavnen på udrejsen.	
<b>KRAV</b>	”Et rimeligt kontant beløb som modsvarer den manglende ydelse”  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr. eller et gavekort på 2.000 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	19. september 2018	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	30. november 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. april 2018 på bureauets hjemmeside en rejse til Analipsi, Kreta, for 5 personer for perioden fra fredag den 6. juli til fredag den 13. juli 2018 med indkvartering i to toværelses lejligheder på hotel [Hotell1]. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at flytransporten på udrejsen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende assistance i ankomstlufthavnen som bestilt, hvilket påvirkede klageren og resten af familien hele denne dag.

På bureauets hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

Assistance i lufthavnen

I forbindelse med afrejse og ankomst til lufthavnen er der lufthavnspersonale, som er tilgængelig med transport til gate i form af bærehjælp og kørestolsassistance. Det er dog vigtigt, at du ved bestilling af rejsen gør os opmærksom på, at du har behov for assistance, så vi kan give korrekt information til lufthavnens personale.

...”

På bureauets hjemmeside i bestillingsprocessen fremgår endvidere:

”...

Kørestolsassistance

Hvis du har brug for kørestolsassistance, hjælper vi dig gerne, så din flyrejse bliver så smidig som muligt.

Kørestolshjælp i lufthavnen kan kun bestilles, hvis du er kørestolsbruger og medbringer din egen kørestol på rejsen. Det koster ingenting, men kørestolen skal checkes ind som specialbagage. Derfor er det vigtigt, at du bestiller den rigtige assistance.

...

Du kan vælge mellem disse tre alternativer:

Kørestol, ikke bærehjælp

Du har brug for din kørestol til og fra flyet, men kan selv gå hen til din plads.

Kørestol, bærehjælp til sæde

Du har brug for din kørestol til og fra flyet, og skal have hjælp med at blive båret hen til dit sæde.

Kørestol, bærehjælp til flyet

Du har brug for kørestol til og fra flyet, og har brug for hjælp med at blive båret til dit sæde, samt bærehjælp på trapper.

...”

Af klagerens ”Billet/Faktura” fremgår bl.a.:

”...

Kørestol – kan gå WCHR

...”

I henvendelse af 21. april 2018 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Hej, da jeg er dårligt gående, vil vi gerne, at værelserne ligger nederst, med terrasse, og helst roligt beliggende. Helst værelser ved siden af hinanden. Jeg får hjælp af min mand. SAS skal vist informeres om, at jeg er dårligt gående. Jeg kan sagtens komme til og fra fly.

...”

I mail af 22. april 2018 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Jeg kan se at du 19/04 har været i kontakt med min kollega [...] som har noteret at du er dårligt gående så denne information har SAS og [afrejse- og hjemkomstlufthavnen] allerede modtaget.

Ang. dit ønske om lav placering har jeg noteret at du ønsker en terrasse hvis muligt samt at i ønsker at bo ved siden af hinanden. Bemærk at dette ikke kan garanteres og er uden for vores indflydelse.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular den 8. august 2018 og gør yderligere gældende:

”...

Klage over manglende forståelse for min situation som dårligt gående. Jeg har følt, at jeg har været til besvær, og er blevet ignoreret, også her bagefter rejsen, hvor jeg har skrevet til [B] om situationen. I burde have meddelt om mine gangproblemer til Heraklion Lufthavn. De vidste ikke besked!

Jeg havde meddelt det til [Bs] medarbejdere på mail (2 gange for at være sikker på, at alt var i orden) og telefonisk, og jeg fik den besked retur fra [B], at alt var i den skønneste orden! Det var det bare ikke.

Turen til Kreta (Heraklion) var slet ikke god. Vi lånte en kørestol i lufthavnen (fandt selv en). Jeg kunne gå direkte ind til flyet fra [afrejse- og hjemkomstlufthavnen] den 6. juli.

Men da vi ankom i Heraklion Lufthavn, måtte jeg selv gå ned ad trapperne fra flyet og til lufthavnsbussen (min mand hjalp). Jeg var den sidste, der ankom til lufthavnsbussen, for det tog rigtig lang tid. Når man er dårligt gående, er trappegang ligeledes også besværligt, og det var bestemt ikke rart, heller ikke med tilskuere på (de øvrige passagerer)! Jeg går meget meget langsomt. Jeg kan snuble når som helst. Det andet er, at jeg også skulle op ad et trin til lufthavnsbussen. Det er også besværligt for mig.

Da vi ankom til Heraklion lufthavn, noterede en servicemedarbejder fra Heraklion lufthavn mit fly fra Heraklion lufthavn til [hjemkomstlufthavnen], til når vi skulle retur, og i Heraklion Lufthavn med flyet tilbage fik jeg virkelig en god service (sandsynligvis kun fordi det blev noteret i Heraklion lufthavn!). Jeg blev modtaget med kørestol og bragt om bord på flyet ved hjælp af en lift, nøjagtig som det skal være. I [hjemkomstlufthavnen], da vi var landet, kom en Falck medarbejder med en kørestol, så det var ok.

Jeg har ikke lige tænkt på trapper i forbindelse med fly. Jeg plejer at kunne gå lige ind i flyet og direkte fra flyet, de mange gange jeg har været med fly. Jeg har nogle enkelte

gange, typisk i udlandet, haft brug for lift, og det har fungeret upåklageligt, men altså ikke i Heraklion lufthavn den 6. juli. [B] burde tænke hele situationen igennem. Jeg ved jo ikke, om jeg kan gå direkte til og fra flyet, eller om der er trapper! Det ved I bedre end jeg. Jeg oplyser blot om, som jeg skal, at jeg har brug for hjælp. Dels er det en farlig situation for mig at gå på trapper, også selv om jeg får støtte, og dels er det af hensyn til de øvrige passagerer, at jeg skal have hjælp, så de ikke forsinkes pga. mig.  
..."

I mail af 22. august 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...  
Vi synes alle, at det var underligt, at jeg ikke fik den hjælp, jeg havde bedt om og brug for. Vi var alle påvirkede af situationen.  
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 21., 28. august og 2. september 2018 til bureauet og mails af 25. september og 28. november 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr. eller et gavekort på 2.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Et rimeligt kontant beløb som modsvarer den manglende ydelse".

Bureauet gør i mail af 21. august 2018 til klageren bl.a. gældende:

"...  
Vi er kede af at høre, at beskeden om dit gangbesvær ikke var nået ned til lufthavnen i Heraklion. Det var noteret i vores bookingsystem og derfor stod det som det skulle hos os.  
Men vi må internt undersøge hvor det kunne gå galt og hvorfor de dernede ikke var klar på at du ankom.  
..."

I mail af 16. november 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"...  
Klager har den 17. april 2018 selv bestilt rejsen til Kreta med afrejse den 6. juli 2018 på [Bs] hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk)  
Vi kan også se i vort system, at klager også selv har bestilt 'special assistance' i forbindelse med rejsen.

Der findes 3 kategorier:

- Kørestol, ikke bærehjælp
- Kørestol, bærehjælp til sæde
- Kørestol, bærehjælp til flyet

Vi henviser i øvrigt til vedhæftede bilag [...], som er skærmprents fra [Bs] hjemmeside i bestillingsflowet i forbindelse med 'rejse med kørestol'.

Som det fremgår af klagers billet (Pakkerejse-Ankenævnets bilag 05), er der påført 'KØ-RESTOL – KAN GÅ' (WCHR), svarende til kategorien 'Kørestol, ikke bærehjælp'.

WCHR er den internationale flykode for denne definition og koden med mindst assistance.

Hvis klager har vanskeligt ved at gå på trapper til/fra flyet, mener vi således, at hun skulle have valgt 'kørestol, bærehjælp til flyet', idet denne er beskrevet som 'Du har brug for kørestol til/fra flyet, og har brug for hjælp med at blive båret til dit sæde samt bærehjælp på trapper'.

Vi kan forstå, at klager ikke umiddelbart behøvede hjælp fra flydøren og frem til sit sæde, men da ingen af de andre assistance koder indeholder bærehjælp på trapper, og da klager som nævnt havde valgt 'Kørestol – ikke bærehjælp', mener vi, at dette sandsynligvis er årsagen til, at de ikke stod klar i Heraklion Lufthavn til at hjælpe klager med dette.

[B] har fuld forståelse for, at det har været en ubehagelig oplevelse og har derfor udtrykt dette med tilbud om en ulempegodtgørelse på kr. 1000,- eller kr. 2000,- på rejsegavekort til [B] per kulance. Men da [B] mener at vi – og vores samarbejdspartnere – er uden skyld i situationen, ser vi os ikke i stand til at kompensere yderligere.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 22., 27., 30. august, 5. september 2018 til klageren.

Klageren har i mail af 19. november 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

"...

[B] skriver på deres hjemmeside: "Kørestolshjælp i lufthavnen kan kun bestilles, hvis du er kørestolsbruger og medbringer din egen kørestol på rejsen..."

På grund af ovenstående formulering kontaktede jeg [B] for at høre, hvad jeg skulle vælge, da jeg netop ikke skulle have min egen kørestol med på rejsen. Der er kun tre muligheder med kørestol på [Bs] hjemmeside, og ikke andre muligheder for hjælp. Jeg fik at vide, at jeg i så fald skulle vælge den første mulighed, så ville de sørge for det hele. Det var samme besked, jeg fik, da jeg ringede og mailede inden afrejsen for at sikre mig, at jeg fik hjælp.

..."

Bureauet har i mail af 28. november 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

"...

Det er som udgangspunkt korrekt, at kørestolshjælp bestilles til kørestolsbrugere, som medbringer egen kørestol på rejsen, men såfremt man har behov for bærehjælp kan dette altid bestilles.

Det var derfor helt korrekt af klager at kontakte [B] herom. Vi må dog fortsat stille os undrende over, om klager har informeret tilstrækkelig tydeligt om hendes begrænsning i forhold til netop trapper, idet [B] sagtens kunne have bestilt bærehjælp til klager, såfremt hun havde gjort opmærksom på, at hun ikke kunne gå op og ned ad flytrappen.

I [afrejseflyhavnen] er der i T2 og T3 næsten altid gangbro helt ud til flyet, men på rejsemålet kan man ikke regne med, at det samme er tilfældet.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

På tidspunktet for klagerens bestilling af rejsen fremgik det af bureauets hjemmeside, at der ved bestilling af kørestolshjælp i lufthavnen var tre alternativer.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ikke over for bureauet har oplyst, at hun ikke var i stand til at gå på trapper.

Ankenævnet finder derfor, at klageren, som kender handikappets omfang, var nærmest til at sikre sig, at flyrejsen var egnet til klagerens behov, og at det derfor var klagerens risiko, at der var bestilt ”Kørestol, ikke bærehjælp”, da klageren ikke kunne gå på trapper, og derfor havde behov for bærehjælp på trapper.

Ankenævnet kan på denne baggrund ikke give klageren medhold i sin klage.

Den omstændighed, at klageren både før og efter sin bestilling på bureauets hjemmeside kontaktede bureauet vedrørende kørestolsassistancen, kan i det konkrete tilfælde ikke føre til et andet resultat.

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 tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand