

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 180/2007

afsagt den

REJSEMÅL:	Firenze, Italien. 14.4.-21.4.2007
PRIS:	11.562 kr. (ekskl. forsikringer)
KLAGEN ANGÅR:	”Vi klager over rejsebureauets information om mødetids- punkt i lufthavnen”
KRAV:	2.000 kr.
SAGEN INDBRAGT:	31. maj 2007

Sagsfremstilling

Klageren købte den 29. januar 2007 en rejse for 2 personer til Firenze, Italien for perioden fra lørdag den 14. april til lørdag den 21. april 2007 med indkvartering i et dobbeltværelse med bad/toilet på Hotel Croce di Malta. Med morgenmad.

Af klagerens rejseplan udskrevet 16. februar 2007 fremgår bl.a.:

Sted	Dato	Navn	Flynummer	Afg/Ank
Fly Copenhagen	14 apr 07		NB417	0620
Bemærk Ved flyrejser inden for Europa er indcheckning i Lufthavnen minimum 1 time før afgang.”				

Af klagerens ombookede billetter med afrejsedag den 15. april 2007 fremgår bl.a.:

.....
Check-in: Arrival at check-in
Check-in starts 2 hours before the planned departure. The check-in desk closes 40 minutes before departure of international flights and 20 minutes before departure of domestic flights.

On international flights we recommend you to be at check-in desk 2 hours before the planned departure.
.....”

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

.....
Vi klager over rejsebureauets information om mødetidspunkt i lufthavnen. Spørgsmålet er, om vi har fået ”et klart budskab” eller ”en forkert besked”, som personalet mente.
.....”

Af en af flyselskabet den 14. april 2007 udarbejdet attestation fremgår bl.a.:

.....
Pap missed departure, to late to check in.
On their reservation from Rejebureauet it was stated that the minimum indcheckning time is 1 hr before departure.

Passengers came to CPH around 5.10 am.
.....”

Klageren har i breve af 23. april og 5. maj 2007 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”.....

Vores netop afsluttede rejse til Firenze, booking nr 14099, havde en rigtig dårlig start. Lørdag morgen, 14/4, ankom vi til lufthavnen godt 1 time før flyets afgang, som tilrådet på rejseplanen (bilag 1)

P.g.a. lang kø nåede vi check-in skranken 9-10 min efter at indcheckningen var afsluttet, hvilket skete 40 min. før flyets afgang. På vejen i køen kontaktede vi flere gange lufthavnspersonale, da vi kunne se, at tiden var knap, men uden at få hjælp. Vi blev afvist ved skranken og henvist til Sterling Airlines-Centret, som kun kunne hjælpe os på den måde, at de kunne booke os om til søndag morgen, hvilket kostede 900 kr. De tilrådede os også at ringe til jeres vagthavende (tlf. xxxxxxxx) Han kunne heller ikke hjælpe os på anden måde end at tilråde ombookning til søndag.

I Sterling Airlines-centret var de mildt sagt overraskede over oplysningen på vores rejseplan om, at indcheckning var 1 time før flyets afgang (bilag 2)

På den nye billet til søndag var der da også langt tydeligere oplyst, at indcheckning slutter 40 min før flyets afgang og at man tilrådes at komme 2 timer før. (bilag 3)

.....”

”.....

Jeres anvisning vedr. indcheck og mødetid i lufthavnen lyder i sin fulde længde: Ved flyrejser indenfor Europa er indcheckning i Lufthavnen minimum 1 time før afgang.

Hvad mener I egentlig med det? Skal det forstås sådan, at indcheckningen skal være færdig 1 time for afgang? Hvornår skulle vi så møde op? Iøvrigt mener jeg, at indcheckning er minimum 40 min. før.

Ud fra det citerede troede vi, at I anbefalede os at møde op i køen ved indcheckningen mindst 1 time før afgang.

Præcis samme opfattelse havde de 2 ansatte i lufthavnen, som grundigt studerede jeres rejseplan ved indcheckningen og på Sterlingkontoret, hvilket også fremgår af det i første omgang vedlagte bilag fra Sterlingkontoret. Havde de forstået teksten, som I mener, den skal, kan jeg garantere for, at de havde påpeget det. De var jo ikke spor interesseret i at give os ret.

Når 2 kompetente folk i rejsebranchen heller ikke kunne se rettere, end at I opfordrede os til at møde en god times tid før afgang for at checke ind, hvordan skulle vi så kunne regne ud, at vi i virkeligheden skulle være mødt op 2 timer før afgang, som det klart fremgår af vedlagte Sterling billet.

Det er nok muligt, at vi kunne have påkaldt os større opmærksomhed ved højroestet adfærd. Men vi var i hvert fald ikke passive, da det ret hurtigt gik op for os, at det ville knibe med at nå indcheckning i rette tid. Jeg løb desperat rundt med rejseplanen i hånden og kontaktede hvad jeg anså for relevant personale, men der var ingen, der kunne eller ville hjælpe os. Vi fik blot at vide, at de ikke kunne lade nogen komme foran i køen. Indimellem bevægede køen sig også ret hurtigt, så vi fik en fornemmelse af, at vi alligevel kunne nå det, og det havde vi sikkert kunnet på en lidt mindre travl rejsedag, f.eks. dagen efter, hvor flyet til gengæld var forsinket i over 4 timer.

.....”

Klageren gør krav på at få tilbagebetalt 2.000 kr., idet klageren anfører, at kravet er ”kompensation for en mistet dag og en højst ubehagelig oplevelse i lufthavnen” og at ”Vore udgifter i den forbindelse udgør ca. nævnte beløb.”

I breve af 30. april og 14. maj 2007 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”.....

Vi beklager at I har måttet købe en ny billet til dagen efter, specielt da vi netop angiver at indcheckning i lufthavnen er minimum 1 time for afgang.

Da I, som I selv angiver i jeres brev, er ankommet til lufthavnen godt 1 time for flyafgang, og derfor af naturlige årsager ikke har kunnet foretage jeres check-in indenfor den i vores papirer angivne tidsfrist på en time for afgang, har vi desværre ikke mulighed for at efterkomme jeres krav om refusion af hotel og ny flybillet.

Vi beklager, og vil anbefale jer mere højtlydt at tage kontakt til flyselskabets personale hvis I en anden gang skulle komme i samme situation.

.....”

”.....

Til jeres information har vi benyttet den omtalte tekst som standard i de sidste 8 år, og vi har i den tid aldrig oplevet at vores gæster af den årsag er kommet for sent til et fly. Vi beklager naturligvis at I har misforstået den, men på den anden side føler vi at budskabet er klart, og at vi ikke har ansvaret for at I kom for sent. Vi kan på den baggrund desværre ikke imødekomme jeres krav om kompensation.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 6. juli 2007 til Ankenævnet yderligere anført:

”.....

Vi har på intet tidspunkt informeret kunden om at fremmøde var en time førend afrejsen, vi har derimod tydeligt skrevet at indcheckning er senest en time førend flyets afgang, jvf bilag 2.

Vi kan ikke vide hvornår kunderne er dukket op i lufthavnen, men kunden har fået en medarbejder fra Sterling til at skrive at de er mødt op kl. 05.10.

Vi mener at det er kundens egen fejl, da de simpelthen er kommet for sent frem til lufthavnen og derved er kommet for sent til at kunne nå at foretage check-in indenfor det angivne tidsrum. At der er mange mennesker i lufthavnen burde ikke være en overraskelse for de rejsende, da det gennem længere tid har været almen kendt via medierne at der ofte er lange ventetider ved både check-in og security i Kastrup lufthavn.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Oplysningen i klagerens rejseplan om, at indtjekningen i lufthavnen er minimum 1 time før afgang, findes efter Ankenævnets opfattelse naturligt at måtte forstås således, at den rejsende skal have afsluttet sin indtjekning senest på dette tidspunkt.

Da klageren på afrejsedagen mødte i Kastrup lufthavn omkring kl. 5.10, omkring en time og 10 minutter før afgangstidspunktet, finder Ankenævnet derfor, at klageren – også henset til, at der ikke forelå særlige uforudsete forhold i forbindelse med indtjekningen – selv bærer risikoen for, at han fortsat stod i køen og ikke rettidigt nåede at blive tjekket ind, inden indtjekningsskranken lukkede.

Ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold i sin klage.

Den omstændighed, at det af klagerens efterfølgende ombookede billetter fremgik, at de rejsende blev anbefalet at møde til indtjekning 2 timer før den planlagte afgang, kan ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse.

På den givne foranledning skal Ankenævnet dog henstille, at bureauet fremover udtrykkeligt oplyser, at indtjekningen skal være afsluttet på det senest angivne tidspunkt, således at eventuelle misforståelser som den foreliggende kan undgås.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales klagegebyret 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 på 275 kr. tilbagebetales ikke.