

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-116

afsagt den 2. oktober 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Skirejse. Livigno, Italien. 26.1.-2.2.2019. Faktisk hjemkomst 4.2.2019.	
PRIS	I alt 28.339 kr. (ekskl. depositum for keycards)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende og forsinket hjemrejse.	
KRAV	”Godtgørelse på 2.000 kr. pr. person + refundering af ekstra-udgifter på 420 kr. til parkering i lufthavnen i København. Samlet krav 4.420 kr.” Rejsearrangøren har efter hjemkomsten udbetalt 450 kr. til klageren til dækning af udgifter til forplejning på hjemrejsen.	
KLAGEGEBYR	11. april 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	27. juni 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.420 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 11. april 2019. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. december 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en skirejse til Livigno, Italien, for 2 personer for perioden fra lørdag den 26. januar til lørdag den 2. februar 2019 med indkvartering i dobbeltværelse Prestige på Hotel Lac Salin. Med halvpension og 6 dages liftkort.

Den 12. januar 2019 tilkøbte klageren 6 dages skileje hos rejsearrangøren.

Klageren tilkøbte efterfølgende udflugten ”Picnic i terrænet” hos rejsearrangøren.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”[Rejsearrangøren] har truffet dårlige beslutninger på hjemrejsen. Konsekvensen var at vi sad i en bus i knap 20 timer uden toilet. Bussen holdt ind 3 gange undervejs hvor der kunne købes lidt mad og drikke. Den samlede hjemrejsetid blev på 45 timer.”

Af klagerens ”Rejsebevis” fremgår bl.a.:

”...

Rejseplan hjemrejse:

...Afgang fra	Tidspunkt	Ankomst til	Tidspunkt...	Transfer-tid
...Innsbruck	02-02-2019 kl. 15:50	Kastrup	02-02-2019 kl. 17:35	...4:00

...”

I udateret mail til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Vi håber, at I er kommet godt hjem. Vi kan ærligt sige, at selvom vi ofte sukker efter mere sne i løbet af en skisæson – så havde vi aldrig forestillet os den ville komme i de mængder som er tilfældet. For selvom vi er glade for alt den friske sne på pisterne, så giver den desværre også en række udfordringer som I desværre blev fanget i. I samarbejde med vores destinationer, fly- og busselskaber gør vi altid alt, hvad der står i vores magt, for at sikre vores gæster kommer rettidigt og sikkert hjem – desværre blev det i jeres tilfælde til en noget længere og til tider udmattende hjemtur.

Forsinkelsen og tilhørende gener opstod da myndighederne lukkede den normale vej til lufthavnen, som følge af det massive snefald og den overhængende lavinefare.

Det massive snefald kan efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer beskrives som uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, eller populært kaldet en force majeure begivenhed. Dette betyder, at I ikke er berettiget til erstatning for eventuelle tab der måtte være som følge af forsinkelsen, eller en ulempe godtgørelse som følge af hjemrejsens karakter.

Per kulance overfører vi 30 EURO pr. person, til at dække eventuelle småforholdigheder, som I måtte have haft, på den lange hjemrejse.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. februar 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg klager hermed over vores rejse til Livigno – eller rettere over jeres håndtering af hjemrejsen. Hjemrejsen tog ca. 45 timer heraf ca. 20 timer i en bus uden toilet, der stoppede tre gange undervejs. Rejsen kunne have foregået langt hurtigere, hvis [Rejsearrangøren] havde truffet mere hensigtsmæssige beslutninger.

Hele vejen igennem hjemrejsen forekommer det at [Rejsearrangøren] satsede på at den billigste løsning ville lykkes. Det gjorde det imidlertid ikke - rejsen udviklede sig tværtimod til det værre gang efter gang.

Jeg forventer at modtage godtgørelse/erstatning for væsentlig ulempe ved den forlængede rejsetid og endvidere refundering af udgifter til parkering i Københavns Lufthavn på 420 kr. (dokumentation vedhæftet).

Beskrivelse af forløbet:

Lørdag.

Ca. 20 timers transfer fra Livigno mod Innsbruck, velvidende at Brenner var spærret - vender vi om tæt på passet og kører retur til Verona.

Afg. Livigno 04.50 - ank. Verona 22.30, hvor bussen holder stille en halv times tid fordi i ikke giver guiden og chaufføren besked om hvor de skal køre hen. I øvrigt er det ikke muligt at købe noget mad på hotellet eller området omkring – og vi kan lige nå last call i baren, så det blev et glas vin hver som sen ”aftensmad”.

Som gæst og passager virker det som om, at I tog den forkerte beslutning hver gang der skulle træffes et valg.

Den første forkerte beslutning var at forlade Livigno kl 04.50 lørdag morgen, og at fastholde beslutningen de efterfølgende timer.

Efter beslutningen om at tage af sted og vi kom gennem Bormio. Her burde i have sørget for at omdirigere flyene til Italien, da Brenner passet også var spærret. I stedet vælger i at satse på det usandsynlige at passet genåbnes når vi når frem og at vi på den måde kan nå til Innsbruck via Milano og syd om Gardasøen.

Myndighederne frarådede udkørsel og lukkede tunnelen fra Livigno. Vi hører, at chaufførerne blev frarådet viderekørsel ved tolden (politiet) ud af Livigno. Vi ventede på vej mod Bormio en halv time fordi en ”lavine” spærrede vejen og først kunne køre videre efter vejbanen var ryddet.

Næste fejlbeslutning træffes, da transferen fortsætter mod Brenner, velvidende at motorvejen er spærret og tidligst åbner kl 19. Information i må/burde have haft.

Da vi har siddet i køen mod Brenner i nogle timer har i omdirigeret et fly til Venedig, som vi får besked om at vi skal med – desværre for os når vi aldrig frem og i lader flyet lette med de gæster der er nået frem. Jeg er uforstående overfor at i ikke allerede om fredagen (eller i det mindste lørdag formiddag hvor det konstateres at Brennerpasset er lukket og at det derfor er helt urealistisk at nå til Østrig) sørger for at få flyene ændret til en italiensk lufthavn: Milano, Verona, Venedig, Bologna, der er nok at vælge imellem. Det eneste argument for at i vælger at køre os rundt i Norditalien i knapt 20 timer er at det er det billigste for selskabet hvis det lykkes og passet pludseligt åbner.

Det skete så ikke men i måtte alligevel omdirigere flyene til Italien – jeres fejlsats kostede os gæster 26 timer ekstra.

Søndag.

Guiden (fra anden rejseudbyder) på hotellet har stadig ingen information. Ved 12 tiden begynder det at rygtes at nogen har fået en sms om afgang 17.50. Jeg ringer derfor til [Rejsearrangøren] i Danmark for at bede om en eller anden form for information. Det virkede som om at [Rejsearrangøren] ikke havde nogen anelse om hvor vi var. Jeg bliver ringet op 10 min senere og får informationerne og så er det egentligt bare at få tiden til at gå indtil vi skal flyve 17.50. Da vi ankommer i Verona lufthavn, er der glæde over endelig at kunne komme hjem en med forventet afgang kl 17.50.

Første melding da vi træder ind i lufthavnen er, at flyet er forsinket til 21.30. Det er ikke engang afgang fra DK endnu og skal over Arlanda, hvor der i øvrigt er uvejr, der gør at flere flyselskaber aflyser afgang. Vi ender med at lette 22.22 og lander lige over midnat i København ca. 45 timer efter afgang fra Livigno og langt over et døgn's forsinkelse i forhold til planlagt.

De unge guider fra destinationen gjorde et fint arbejde med gæsterne men det virker som om de ikke får svar på noget som helst fra jer på kontoret i Danmark.

..."

I mail af 15. februar 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

"...

Jeg har fuld forståelse for at det ikke var nogen let situation for jer at håndtere men det undrer mig at i forekommer at være uforberedte på at denne type problemer kan opstå. Jeg vil mene, at der er en relativ stor risiko for at den slags sker en eller flere gange i løbet af en sæson og at i derfor kunne forventes at have en slagplan klar. Det er jo rigtigt at i ikke kan gøre for at passene lukker. Imidlertid er det jeres ansvar at i vælger at køre os frem til et lukket pas (godt nok via en enorm omvej). Det valg er på ingen måde force majeure. Jeg kan ikke se jeres valg om at køre os op i en uendelig kø som andet end et vildt sats i håb om at der sker et mirakel og [Rejsearrangøren] kan spare nogle penge. I satser forkert hver gang der er et valg at træffe på den tur og det ville klæde jer at have en selverkendelse omkring det.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 23. april, 1. maj, 11. og 13. juni 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver "Godtgørelse på 2.000 kr. pr. person + refundering af ekstraudgifter på 420 kr. til parkering i lufthavnen i København. Samlet krav 4.420 kr."

Rejsearrangøren gør i mail af 7. februar 2019 til klageren bl.a. gældende:

"...

Jeg vil starte med at beklage jeres lange hjemrejse. Jeg er ked af at læse at I sidder med opfattelsen af, at vi ikke gjorde hvad vi kunne for at få jer hurtigere hjem. Det er klart, at vi i bagklogskabens klare lys kunne have gjort en masse ting anderledes, hvis vi på forhånd kunne forudse, hvad der ville ske i løbet af weekenden med sne- og trafiksituationen. Men i situationen bliver vi nødt til, at handle ud fra de oplysninger, erfaringer og informationer vi har i det øjeblik.

Fredag aften kl. 22.00, flytter vi jeres afrejse fra Livigno til kl. 04.50. Det gør vi fordi myndighederne i Livigno oplyste os om, at der var sandsynlighed for, de blev nød til at lukke tunnelen ud af Livigno, i løbet af Lørdag morgen. Vi var derfor nødt til at køre tidligere ud af Livigno, for at være sikker på at komme ud. Efter tunnelen kører I mod Brenner-passet, der er den hurtigste og den vej vores busser normalt kører fra Livigno til Innsbruck.

Ca. kl. 08.00 har vi 5 busser der krydser Brenner-passet. Omkring kl. 10.00 lukker Brenner-passet dvs. lang tid efter at I er kørt ud af Livigno. Dette er ikke unormalt, det har de gjort så mange gange før, for at rydde laviner og så åbne op igen efter en time eller to. Vi vælger derfor at fortsætte mod passet, da intet tyder på, at de ikke ville åbne passet igen, inden for normal tid. Vi har selvfølgelig ingen interesse i at sende busser afsted mod et bjergpas, hvis vi ikke tror på, at det vil lykkedes at passere. Da det bliver klart for os, at passet ikke åbner igen, lykkedes det os at få omdirigeret vores fly fra at lande i Innsbruck til at lande i Venedig. At få omdirigeret et fly og ny landings-tilladelse i en ny lufthavn, er ikke noget man bare lige kan få. Det kræver flere godkendelser og tilladelser. I det øjeblik vi har det hele på plads, bliver I bedt om at køre mod Venedig, stadig med intentionen om at I ville flyve hjem samme dag. På vej mod Venedig, bliver det klart for os, at på grund af de trafikale udfordringer, vil vi ikke kunne få jer og flere af vores andre busser frem i tide og med flyet hjem fra Venedig. Vi bestiller derfor 2 nye fly, der får lov til at lande i Verona søndag. Herefter bliver der bestilt overnatning til jer i Verona og chaufføren bliver bedt om at køre mod Verona.

Søndag kører vi jer mod lufthavnen kl. 15.30, med forventningen om, at I skulle med flyet hjem kl. 17.50. Desværre "driller" vejret os endnu en gang, og flyet I skulle med hjem bliver flere timer forsinket til Verona, på grund af snestorm i Arlanda.

Det massive snefald kan efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer beskrives som uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, eller populært kaldet en force majeure begivenhed. Dette betyder, at I ikke er berettiget til erstatning for eventuelle tab der måtte være som følge af forsinkelsen, eller en ulempe godtgørelse som følge af hjemrejsens karakter. Som skrevet i mailen, vi sendte til jer i går, overfører vi per kulance 30 euro pr. person, til at dække eventuelle småforholdigheder, som I måtte have haft, på den lange rejse.

Endnu en gang beklager jeg den lange rejse hjem, men vi gjorde alt inden for de muligheder og informationer vi havde, for at få jer hurtigst muligt og så smertefrit som muligt hjem.

..."

I mail af 4. juni 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

..."

Som tidligere nævnt var situationen ekstrem, og vi forsøgte at løse den for alle vores gæster på bedste vis. Når det er sagt er der ingen tvivl om at hjemrejsen var yderst lang og naturligvis udmattende for alle berørte, hvilket vi er rigtig kede af.

Lørdag d. 02.02.19 forsøgte vi at få vores gæster hjem fra Livigno, selv om den sædvanlige rute til lufthavnen var spærret. Vi gør forsøget fordi når en ekstraordinær situation opstår, så forsøger at afhjælpe og lave alternative løsninger hurtigst muligt. Det var den lørdag vanskeligt at skaffe nye fly som kunne hente vores gæster i Italien i stedet for Øst-rig. Disse løsninger blev først kendt sent lørdag eftermiddag. Vi valgte lørdag at køre op til Brenner-passet, blandt andet som tidligere nævnt fordi vores erfaringer er at lukkede

veje åbner tit før det er annonceret, og fordi der ikke var et andet alternativ. Det gør vi med tanken om at det også er i vores gæsters interesse at de kan komme hurtigere hjem til familie og arbejde. Det lykkedes ikke denne gang, hvilket er beklageligt. Det skal hertil nævnes, at da vi ikke har oplevet at Brenner-passet har været lukket i så lang tid de sidste minimum 5 år, er det ikke en situation vi ser som hverken forudset eller potentiel aktuel en til 2 gange pr. sæson.

Vi er rigtig ærgerlig over at folk sad så længe i busserne, og nogle busser kunne ikke vende på motorvejen fordi de var fanget i bilkøen.

Vi tager køre-hviletidsregler og gæsternes sikkerhed meget alvorligt. Vi beder altid guider indrapportere, hvis chauffører ikke virker sikre i enten trafikken eller bag rattet. I enkelte undtagelser er chauffører tvunget til at fortsætte ud over deres køre-hviletid. Busserne er flere hundrede kilometer fra deres base, og det er ikke muligt at få nye chauffører frem pga. tidsfaktoren og tilstoppede veje. Vi bad flere busser om at køre ind og holde nogle ekstra pauser. Alternativet ville være at bussen måtte holde stille i 9 timer på en rasteplass inden den kunne køre videre.

Vi kan ikke beklage nok hvor beklagelig situationen må have været, men set ud fra loven om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer beskrives denne situation som uundgåelig og ekstraordinær omstændigheder, eller populært kaldet en force majeure begivenhed. Dette betyder, at de berørte i sagen, ikke er berettiget til erstatning for eventuelle tab der måtte være som følge af forsinkelsen, eller en ulempe godtgørelse som følge af hjemrejsens karakter.

...”

Ankenævnets afgørelse

I henhold til Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 24, stk. 2, er klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i prisen, såfremt de alternative rejseydelser er af lavere kvalitet end aftalt.

Det bemærkes herved, at rejsearrangøren hæfter selv om rejsearrangøren intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Det er ubestridt, klagerens transfer fra skiområdet til lufthavnen pga. vejrforholdene, der medførte kø og lukning af Brennerpasset, blev væsentligt forlænget fra de oprindelige 4 timer til 17 ½ time i bus med få korte pauser, og at klagerens transfer på denne baggrund var mere strabadserende.

Det er endvidere ubestridt, at bussen fortsatte med at køre mod Brennerpasset, uanset at det blev lukket, og at bussen først senere blev omdirigeret til Venedig, og igen – pga. yderligere trafikale problemer – blev omdirigeret til Verona, hvor de ankom om aftenen kl. 22.30 og blev indkvarteret på hotel. Klageren blev søndag den 3. februar 2019 – efter yderligere 4½ times flyforsinkelse – fløjet fra Verona lufthavn ca. kl. 22.20 med ankomst til Københavns lufthavn mandag den 4. februar 2019 lige over midnat – en forsinkelse på ca. 31 timer.

På denne baggrund, 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 4.000 kr.

Ifølge § 28, stk. 1, nr. 3, i samme lov er rejsearrangøren ikke erstatningsansvarlig over for den rejsende, såfremt manglen skyldes uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Da rejsearrangøren ikke har godtgjort, at der med de vejmæssige forhold på afrejsedagen forelå et tilfælde af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som er omfattet af lovens § 28, stk. 1, nr. 3, er rejsearrangøren erstatningsansvarlig for klagerens økonomiske tab som følge heraf.

På denne baggrund er klageren endvidere berettiget til erstatning af udgiften på 420 kr. til yderligere parkering i Københavns lufthavn.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.420 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 11. april 2019. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand