

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-1188

afsagt den 9. december 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”Thailandske Favoritter” og Hua Hin, Thailand. 11.2.-5.3.2019. Faktisk hjemkomst 6.3.2019.	
PRIS	I alt 23.796 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Forsinkelse på hjemrejsen som følge af mistet vidererejse fra Istanbul pga. manglende tid til at skifte fly.	
KRAV	Erstatning af udgifter på i alt 8.789,81 kr. til flybilletter, indkvartering, forplejning og ekstra parkering i henhold til specifikation.	
KLAGEGEBYR	22. maj 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	29. august 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.789,81 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 22. maj 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 12. august 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rundrejse ”Thailandske Favoritter” og Hua Hin, Thailand, for 2 personer for perioden fra mandag den 11. februar til tirsdag den 5. marts 2019 med rundrejse i perioden 12.-18. februar 2019 med indkvartering i dobbeltværelse på hoteller, udflugter og forplejning i henhold til dag-til-dag programmet og indkvartering i superiorværelse med morgenmad på hotel Regent Cha Am Beach Resort i Hua Hin i perioden 18. februar til 4. marts 2019.

På hjemrejsen mistede klageren sin videreførelse fra Istanbul til Billund, og var derfor først hjemme onsdag den 6. marts 2019 kl. 17.50 – mere end et døgn senere end oprindeligt planlagt.

Klageren og en medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag 19-1188 og sag 19-1210). Klageren i denne sag har fuldmagt til at repræsentere klageren i sag 19-1210.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Da vi fløj hjem skulle vi skifte fly i Istanbul, og der nåede vi ikke vores fly til Billund, der var simpelthen ikke tid nok til at skifte.”

Af klagerens ”Billet” på bestillingstidspunktet den 12. august 2018 fremgår bl.a.:

”...					
Afrejse	Fra	Afrejsetid	Til	Ankomsttid...	
...					
04-03-2019	Bangkok	23:45	Billund Lufthavn	09:25 +1...	
...”					

Af klagerens ”Billet” dateret den 1. september 2018 fremgår endvidere:

”...
Venligst bemærk at der er flyskifte i Istanbul på både ud og hjemrejse.
...”

Af ”Din rejse” modtaget i mail af 31. januar 2019 fremgår yderligere:

”...				
Mandag 04 marts 2019				
...				
Ankomst	05 Marts 06:20	Istanbul (Ataturk)	Terminal: 1 – International	
...				
Afgang	05 Marts 08:00	Istanbul (Ataturk)	Terminal: 1 – International	
Ankomst	05 Marts 09:30	Billund...		
...”				

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 9. maj 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg er altså meget uforstående for forløbet af vores sag. Kort fortalt, vi har købt 3 billetter til rundtur i Thailand. Vi fløj med Turkis Airlines både frem og tilbage, med en skift i Istanbul. Da vi fløj hjem kunne vi ikke nå flyet efter mellemlandingen. Grunden til det er, at vi blev sat af i den ene ende af lufthavnen, og skulle igennem sikkerhedskontrol, og så gå 1,4 kilometer til den gate vi skulle flyve fra, og der var vi 5 minutter for sent. Vi var desværre sidst i køen til sikkerhedskontrol, og vi påpegede over for personalet at vi ikke kunne nå det, men de sagde der var masser af tid. Nu står vi med en udgift på små 9000 kr. for os alle 3, og det er ganske enkelt ikke rimeligt. Jeg kan ikke se nogen steder at i ikke har noget ansvar, selv om det er igennem jer turen er købt. Jeg har igennem hele forløbet snakket med [medarbejder], så hun kender også sagen. Jeg kan slet ikke se hvad vi har gjort forkert.

...”

I mail af 12. juni 2019 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

”...

Vi ankom til Istanbul kl. 06.30, hvorefter flyet holdt stille på pladsen i 10-12 minutter. Derefter kom der trapper op i begge ender. [Rejsedeltager] sad midt i flyet, og var derfor sidst ude, og kom derfor med den sidste bus ind til terminalen. Da vi kom ind skulle vi igennem et sikkerhedstjek, og der stod vi jo så sidst i køen. Der var 3-4 tjeksteder, hvoraf de 2 af dem blev blokeret af en gruppe Afrikanere, så det tog ekstra lang tid for os andre at komme igennem. Vi kunne jo se, at de andre fra vores gruppe var helt fremme i køen. Da vi gik i “slangen” hen til tjekstedet henvendte jeg mig til en personale, og fortalte at vi havde meget lidt tid til næste fly, men hun afviste os, og sagde at der var tid nok. Da vi endelig kom igennem, gik vi så hurtigt vi kunne mod vores gate, men da vi kom frem var den lukket. Den var lukket 07.40 og vi var der 07.45. Jeg har ikke noget kort over lufthavnen, men jeg havde jo rigtig god tid i lufthavnen, da vi først kunne få billetter til dagen efter kl. 16.00, så jeg målte turen op via mit Apple Watch som har indbygget GPS. Afstanden er 1,4 kilometer.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. august 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af udgifter på i alt 8.789,81 kr. til flybilletter, indkvartering, forplejning og ekstra parkering.

Af oversigt over udgifter i forbindelse med den mistede vidererejse fremgår, at alle udgifter er betalt af klageren i denne sag – sag 19-1188.

Rejsearrangøren gør i mail af 14. maj 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er kede af at høre, at I ikke nåede jeres forbindelsesfly i Istanbul. Vi ved, at der var afsat god tid til at nå frem; men det ser desværre ud til, at I blev ramt af flere uheldige sammenfald. Som [medarbejder] oplyste, da I ringede hjem, så er det Turkish Airlines ansvar at få jer hjem til Billund Lufthavn. Derfor er det også dem, der skal refundere jeres ekstra udgifter. Vi ved, at I i samarbejde med [medarbejder] allerede har søgt Turkish Airlines 2 gange og begge gange fået afslag. Det er vi kede af; men vi har ikke mulighed for at gøre yderligere for jer. Uagtet at rejsen er købt gennem os, så er det jeres eget ansvar at nå rettidigt frem til gaten.
 ...”

I mail af 21. august 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Ved hjemrejsen den 04.03.2019 skal alle 3 rejsende flyve fra Bangkok til Istanbul og videre fra Istanbul til Billund. Se venligst rejseplanen bilag [...].

Ifølge rejseplanen lander flyet i Istanbul den 05.03 2019 kl. 06:20 og de 3 rejsedeltagere skal videre med det næste fly til Billund kl. 08:00. Det vil sige, at der er en time og 40 minutter til at skifte fly. Vi har aldrig tidligere været ude for, at det ikke var tilstrækkelig tid.

De 3 rejsedeltagere er tilsyneladende lidt langsomme til at komme ud af flyet, og kommer derfor sidst ind i lufthavnen og gennem security. Derefter skal de fra security og ud til gaten, og det tager også lidt ekstra tid. Derfor kommer gæsterne for sent ud til gaten, og flyet er lukket.

På billetterne har vi tydeligt gjort opmærksom på, at der var flyskifte i Istanbul både på udrejsen og på hjemrejsen. Derfor har gæsterne været opmærksomme på dette og på det tidsrum, de havde til rådighed for at komme fra det ene fly til det andet.

Vi tilbyder altid vores gæster gratis hjælp i lufthavnene, så gæster som f.eks. er dårligt gående kan få hjælp og ganske gratis blive kørt ud til gaten. Disse gæster har ikke bestilt hjælp i lufthavnene.

Vi er kede af, at de kom for sent til deres fly i Istanbul, og derfor måtte betale for nye billetter hjem. Som rejsende er man selv ansvarlig for at komme rettidigt frem til gaten. Vi har ikke personale inde i lufthavnene, og kan ikke holdes ansvarlige for, om gæsterne kommer rettidigt frem til gaten. Derfor kan vi ikke tilbyde at afholde deres udgifter til hotellophold og nye billetter fra Istanbul til Billund.
 ...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren – efter ankomst kl. 6.20 den 5. marts 2019 – ikke nåede sin vidererejse fra Istanbul lufthavn kl. 8 med ankomst til Billund lufthavn den 5. marts 2019 kl. 9.30, men i stedet måtte købe ny flybillet med afgang fra Istanbul lufthavn den 6. marts kl. 16.15 og ankomst til Billund lufthavn samme dag kl. 17.50 – en forsinkelse på 32 timer og 20 minutter.

Da klageren under mellemlandingen i Istanbul lufthavn måtte vente 10-12 minutter på placering af trapper før de kunne forlade flyet, kom med den sidste bus fra flyet til terminalen pga. placeringen i flyet og måtte igennem en sikkerhedskontrol, hvor klageren, pga. kø, gjorde lufthavnspersonalet opmærksom på, at de skulle nå en videreforbindelse, men blev oplyst om

at der var tid til at nå flyet, finder Ankenævnet, at det ikke kan bebrejdes klageren, at de uanset den indlagte transfertid på 1 time og 40 minutter mistede videreforbindelsen til Billund lufthavn.

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

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til erstatning af udgifterne som følge af forsinkelsen på i alt 8.789,81 kr., idet bemærkes, at klageren må anses for efter omstændighederne at have overholdt sin tabsbegrænsningspligt. Beløbet dækker tillige klagerens udlæg vedrørende kravet fra klageren i sag 19-1210.

Ankenævnet bemærker, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger, herunder anvendte befordringsmidler og deres kendetegn og kategori, sted, dato og tidspunkt – også for ophold undervejs, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 2.

Da en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, er det ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

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 8.789,81 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 22. maj 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