

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-1645

afsagt den 6. februar 2020

KLAGER [K] (2 personer)

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Sharm El Sheikh, Egypten. 20.4.-29.4.2019.
Faktisk hjemkomst 30.4.2019.

PRIS I alt 13.316 kr. (ekskl. Afbestillingsbeskyttelse)

KLAGEN ANGÅR Forsinket og utilfredsstillende hjemrejse. Utilfredsstillende guideservice.

KRAV Kompensation på 3.000 kr. og erstatning af udgift til late check out på 402 kr., forgæves kørsel bopæl til lufthavn t/r på 2.214 kr., togbilletter på 846 kr., kørsel fra togstation til bopæl på 228 kr. og tabt arbejdsfortjeneste på 3.153 kr., i alt 9.843 kr.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en erstatning til klageren på 402 kr. til dækning af udgift til late check out på det bestilte hotel.

KLAGEGEBYR 22. august 2019

SAGEN FULDT OPLYST 13. november 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.255 kr. til klageren [K] samt renter af 3.853 kr. fra den 22. august 2019 og af 402 kr. fra den 7. marts 2020. 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 tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. april 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Sharm El Sheikh, Egypten, for 2 personer for perioden fra lørdag den 20. april til mandag den 29. april 2019 med indkvartering i dobbeltværelse på Baron Palm Hotel. Med All Inclusive.

Pga. forsinkelse på hjemrejsen ankom klageren først til Danmark tirsdag den 30. april 2019.

Klageren gør gældende, at hjemrejsen var utilfredsstillende navnlig pga. 18 timers forsinkelse og overnatning på gulvet i lufthavnen.

Klageren gør endvidere gældende at guideservicen under forsinkelsen var utilfredsstillende pga. manglende information.

Af klagerens "Flybillet & Rejsebevis" fremgår bl.a.:

"...
 Hjemrejse: Afg: Fra:... Til: Ank:
 29-04-2019 12:40 Egypten – Sharm el Sheikh... Kastrup Lufthavn 18:00
 ..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. maj 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...
 Hermed en klage over vores rejse med jer. (jeg klagede allerede på destinationen, men blev bedt om at henvende mig til jer ved hjemkomsten, med henblik på kompensation).
 ...
 Det endte med at være en ret dårlig oplevelse.
 Ringe informationsflow fra [Rejsearrangøren] samt en forsinkelse på omkring 18 timer på hjemrejsen.
 Jeg foreslår og forventer en kompensation på 600 Euro pr rejsende, dvs. i alt 1200 Euro for vores rejse.
 ..."

I mail af 14. maj 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

"...
 Vi FORESLOG en kompensation på 600 Euro pr mand. Hvilket SVARER til kompensation som man VILLE have fået hvis det var en flyforsinkelse af et EU selskab.
 Men det glæder mig at i efterlever reglerne i pakkerejseloven. Her er nemlig angivet, som du sikkert ved: "Den rejsende har krav på erstatning fra rejsearrangøren for ethvert tab, som den rejsende lider som følge af en mangel" samt "Har manglen forvoldt den rejsende væsentlig ulempe, kan der tilkomme den rejsende en godtgørelse".
 Vi har både tab: "betaling af hotel, betaling af hjemtransport, brug af ekstra feriedag."

samt ulempe:

"indkvartering og aftensmad på ringere hotel, ventetid på hotel, 7 timers ventetid i lufthavn, tilbringelse af nat i lufthavn uden mulighed for overnatning, samt i alt 18 timers forsinkelse, samt utrolig ringe information fra [Rejsearrangørens] side"
..."

I mail af 8. juli 2019 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

"...

Du skriver i øvrigt at kun ubrugte billetter og ikke brugte billetter refunderes. Den forgæves bilkørsel ifbm. med vores chauffør der skulle hente os i lufthavn svarer jo fint til en ubrugt billet.

Jeg kan acceptere at de brugte billetter derfor ikke refunderes.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i udateret brev og mail af 7. maj 2019 til rejsearrangøren og mails af 2. september og 3. november 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en erstatning til klageren på 402 kr. til dækning af udgift til late check out på det bestilte hotel, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver compensation på 3.000 kr. og erstatning af udgift til late check out på 402 kr., forgæves kørsel bopæl til lufthavn t/r på 2.214 kr., togbilletter på 846 kr., kørsel togstation til bopæl t/r på 228 kr. og tabt arbejdsfortjeneste på 3.153 kr., i alt 9.843 kr.

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

"...

Har du har udgifter til betaling af hotel, betaling af hjemtransport og brug af ekstra feriedag, bedes du sende kvitteringer herfor til os, så ser vi naturligvis på det.

...

Vi har omsorgspligt over for vores pakkerejsegæster i forbindelse med længere flyforsinkelser. Jeg kan se I blev på jeres hotel, men senere blev flyttet til Sharm Reef med all inclusive. Dette er helt jf. de regler der er på området. Man er desværre ikke berettiget til indkvartering på hotel af samme standard jf. Pakkerejse Ankenævnet. Ej heller er man berettiget til compensation for ventetid på det forsinkede hjemrejsefly.

..."

I mail af 4. juli 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

"...

Late check out d. 29/4 på Baron Palm Hotel
Udgiften d. 29/4 godkendes, vi refunderer 402,- DKK.

...

Refundering af togbilletter

Jf. reglerne fra pakkerejse-ankenævnet skal kun ubrugte togbilletter refunderes, så da jeres er benyttet, godkendes refusion herpå ikke.

Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste

Jf. reglerne fra pakkerejse-ankenævnet skal der foreligge dokumentation fra arbejdsgiver, hvorpå der angives et beløb der er trukket fra lønnen. Jeg kan ikke se dette på jeres lønsedler og jeg kan derfor ikke refundere noget vedr. dette punkt.

Erstatning for øvrige gener

Vi er naturligvis super ærgerlige over at så stor en flyforsinkelse sker og at I havde gener ved det, ingen tvivl om det. Men i pakkerejseloven jeg finder ikke grundlag for at refundere jeres udgifter til tlf. opkald, bilkørsel mm.

...”

I mail af 23. oktober 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Det er korrekt at flyet blev voldsomt forsinket på hjemrejsen mandag d. 29/4 2019.

Vi informerede klager via mail lørdag d. 27/4 om flyforsinkelsen:

...

Air Cairo har netop informeret os om en ændring i hjemrejsetiden på mandag d. 29/4.

...

Tjek ind åbner d. 29/4 kl. 22:00

Afrejse d. 30/4 kl. 00.00 (mandag aften)

Landing d. 30/4 kl. 05.15 (tirsdag morgen)

Har du booket hotel og transfer hos os, Ny pick-up tid vil blive sat op i receptionen senest på søndag. Guiderne vil inden afrejse uddele nye AirCairo flybilletter til alle berørte gæster på afgang og kan træffes på tlf. 0020 [...] (nød tlf.). Hold øje med information i hotel-receptionen.

...

Søndag d. 28/4 har vi løbende svaret på mails fra kunden vedr. forsinkelsen.

Mandag d. 29/4 om morgenen informerer vi klager om, at deres hotel Baron Palm ikke vil/kan forlænge deres værelses reservation og at vi vender tilbage til dem med et andet hotel. Dette ønsker de ikke, da de selv har betalt for sen-udtjekning. Denne udgift har vi efterfølgende refunderet til klager.

Ved middagstid informeres vi af flyselskabet om yderligere forsinkelse, så kl. 15.35 sendes ny info til klager:

...

Flyet er desværre nu yderligere forsinket og har afgang 03:30 i nat.

Vi vil tilbyde jer ophold fra nu af og indtil pick-up på hotel Sharm Reef incl. forplejning.

...

Yderligere gensesendes denne info kl. 17.05 til alle på afgang:

...

Air Cairo har informeret os om endnu en ændring i hjemrejsetiden i aften/nat.

...

Tjek ind åbner d. 30/4 kl. 01:30

Afrejse d. 30/4 kl. 03.30 (nat mellem mandag og tirsdag)

Landing d. 30/4 kl. 08:40 (tirsdag morgen)

Har du booket hotel og transfer hos os, pick-up tider i receptionen er opdateret. Hold øje med eventuelle opdateringer i receptionen og følg venligst vejledninger fra guiderne.

...

Vi har forståelse for at denne ualmindeligt lange flyforsinkelse kan være til gene for nogle og dette er vi naturligvis rigtig kede af, men håber på den anden side at en ekstra dag i solen har været ok.

Guiderne kan fortsat træffes på tlf. 0020 [...].

...

Klager blev på Baron Resort til kl. 18.00 mandag d. 29/4 2019, herefter tilsluttede de sig vores andre gæster på 4* hotel Sharm Reef med all inclusive.

Da der var ekstra sikkerhedstjek i Sharm el Sheikh lufthavn i denne periode pga. påske, blev gæsterne ved 23.59 tiden kørt til lufthavnen til tjek ind.

Tjek ind åbnede 01.30 og tjekkede alle ind.

Da alle gæster var tjekket ind, kom der desværre en yderligere forsinkelse på ca. 3 timer, hvilken lufthavnen informerede gæsterne om på skærmene. Vores guide tlf. var åben, så alle havde mulighed for at ringe til os, men vi måtte ikke tage gæsterne ud af lufthavnen igen ved "kun" 3 timers forsinkelse.

Vi er selvfølgelig super kede af at vores gæster oplevede så stor en forsinkelse, men vi mener at have gjort alt hvad der stod i vores magt for at hjælpe vores gæster igennem så "smertefrit" som muligt.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 7. maj og 22. juli 2019 til klageren og mail af 31. oktober 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 25. oktober 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og anfører yderligere:

"...

Derudover (sekundært) har jeg påpeget den manglende/ringe information. Her har det været ting som:

-I mailen omkring forsinkelsen står: "Hold øje med information i hotel-receptionen."

-Denne informations viste sig at være flere dage gammel og blev aldrig opdateret. Og viste tidspunktet/date for oprindeligt planlagt afrejse.

-Under flere telefonsamtaler med guiderne lovede de at ringe tilbage ifht. mine spørgsmål omkring forsinkelsen. Dette skete aldrig. Det viste sig senere at guiderne ikke har et tlf. abonnement der tillader opkald til udenlandske (danske) numre.

-Vi blev (som angivet i svarskrivelsen fra [Rejsearrangøren]) oplyst om at hotel Baron Palm ikke vil/kan forlænge værelses reservation. Dette var ikke korrekt, idet vi ved en simpel forespørgsel i receptionen fik forlænget reservationen.

-Og så anser jeg ikke mail som en god kommunikationsform, når man er indlogeret på et hotel hvor internettet er så ustabilt (næsten ubrugeligt) som på Baron Palm Hotel og data på egen telefon i egypten er ekstremt dyrt. Her ville det være passende at den omtalte information i Hotel informationen var opdateret og korrekt. Og at guiderne havde mulighed for at informere gæsterne.

..."

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens hjemrejse mandag den 29. april 2019 kl. 12.40 var forsinket og efter klagerens ankomst til lufthavnen blev yderligere forsinket til kl. 6.30 om morgenen tirsdag den 30. april 2019, således at klageren først ankom til Danmark ca. kl. 11.40 i stedet for kl. 18 dagen før - den 29. april 2019 – svarende til en forsinkelse på i alt 17 timer og 40 minutter.

Da flyet efter indtjekningen blev yderligere forsinket, og klageren derfor måtte opholde sig i lufthavnen om natten i stedet for på hotel, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 700 kr.

Rejsearrangøren er endvidere erstatningsansvarlig for de tab, klageren har lidt som følge af forsinkelsen.

Ankenævnet lægger herved til grund, at klageren er ansat som månedslønnet medarbejder på fuld tid.

Klagerens arbejdsgiver har attesteret rigtigheden af den fremsendte beregning over klagerens tabte arbejdsfortjeneste for den 30. april 2019 til i alt 3.153 kr., idet klageren pga. manglende fremmøde denne dag ikke har fået løn herfor.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren har krav på erstatning af tabt arbejdsfortjeneste som opgjort til det attesterede beløb.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af udgiften til late check out på 402 kr. og tabt arbejdsfortjeneste på 3.153 kr.

Da klageren – efter Ankenævnets vurdering – havde mulighed for at advare sin chauffør ved hver indtrådte forsinkelse, således at chaufføren ikke kørte forgæves samt at klageren, uanset forsinkelsen, skulle fra lufthavnen til hjemmeadressen, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens øvrige erstatningskrav.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke har godtgjort at guideservicen under forsinkelsen på hjemrejsen var utilfredsstillende.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.255 kr. til klageren [K] samt renter af 3.853 kr. fra den 22. august 2019 og af 402 kr. fra den 7. marts 2020. 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 tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand