

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-250

afsagt den 9. december 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangør]	
REJSEMÅL	Bali, Indonesien. 18.2.-5.3.2019.	
PRIS	I alt 14.766 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Forsinkelse på udrejsen pga. mistet vidererejse fra Doha.	
KRAV	Kompensation og erstatning af udgifter til ændring af flybillet på ca. 5.000 kr., forplejning på ca. 400 kr. og transport på ca. 200 kr.	
KLAGEGEBYR	1. april 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	16. september 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 250 kr. samt modværdien i danske kroner af 1.530 qår til klageren [klager] samt renter fra den 1. 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 16. januar 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Bali, Indonesien, for 2 personer for perioden fra mandag den 18. februar til tirsdag den 5. marts 2019 med indkvartering i dobbeltværelse med vifte på hotel Swastika Bungalows. Med morgenmadsbuffet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Ved ankomst bliver vi aflæst uden for terminalen og skal med bus ind til terminalen. Og da [klageren] har rygprobl. pga. 3 rygoperationer og en stiv ryg, når vi ikke den første bus fra flyet til terminalen, og må vente til sidste. Vi skal nu igen et sikkerhedstjek, som tager en del tid. Og vi er stadig de sidste. Vi kender ikke lufthavnen og finder vores afgangsgate for næste fly. Uden at vide afstand går vi så hurtigt vi kan. Vi når desværre ikke i tide. Kommer ca 5 min for sent. Retter henvendelse til lufthavnens personale, som hjælper os til indtjekning for at finde en ny afgang. Vi kan få en ny afgang godt 9 timer senere. d. 19. 02 kl. 2.35”.

I rejsearrangørens mail af 16. januar 2019 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Du har bestilt en fleksibel rejse med rutefly. Det betyder, at [Rejsearrangør] ikke har eget personale i lufthavnen eller på rejsemålet/hotellet.

...”

Af klagerens ”Bestillingsbekræftelse” vedhæftet rejsearrangørens mail af 16. januar 2019 fremgår bl.a.:

”...

Ankomst til Doha man 18.02.2019 16:30...

Afrejse fra Doha man 18.02.2019 17:15...

Ankomst til Denpasar tir 19.02.2019 08:05...

...

Flyselskabernes billetregler

Langt de fleste flybilletter på økonomiklasse er forbundet med restriktioner, som betyder, at billetten ikke kan ændres eller refunderes, efter den er udstedt. Kan billetten ændres eller annulleres, opkræves der et ændringstillæg efter flyselskabets gældende regler samt ekspeditionsgebyr.

Har du spørgsmål til, hvilke billetregler der gælder for dine flybilletter, er du velkommen til at kontakte os.

...

Altid en tryk ferie

Med [Rejsearrangør] er du aldrig overladt til dig selv.

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at kontakte hotellets reception, biludlejningsselskab eller anden leverandør, i stedet for at vente til du kommer hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme. Kontaktoplysninger til leverandør finder du på din voucher sammen med dine rejsedokumenter. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det

vigtigt, at du ringer til os på +45 [...]. Udenfor normal åbningstid bliver telefonen besvaret af en skandinavisktalende medarbejder. Udeladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af et krav.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside fremgår endvidere af ”Før afrejse”, som findes under ”Kundeservice” / ”Ofte stillede spørgsmål”:

”...

Hvad gælder for mig med særlige behov på rejsen?

Er du handicappet og/eller rejser med medicinsk udstyr, kørestol el.lign, skal du kontakte [Rejsearrangør], når du har bestilt din rejse. Rejser du med en sammenklappelig kørestol, rollator eller gangstativ, behøver du ikke kontakte os.

Alle flyselskaber har sikkerhedsregler i forhold til, hvor mange handicappede som kan rejse med samme fly. Som rejsende er det vigtigt, at du informerer [Rejsearrangør] om evt. handicap, når du bestiller rejsen.

Dette gælder også for dig med handicap, som helt eller delvist klarer dig selv ved både ombordstigning, og når du skal fra borde, og dig som har din egen ledsager med. Med til handicappede regnes også døve, blinde, psykisk handicappede og personer, som pga. alder og sygdom kan have problemer med at komme ombord og fra borde. En passager regnes for handicappet, hvis han/hun ikke kan komme til nødudgangen hurtigt og uden hjælp.

Rejsende med særlige behov, som behøver assistance i lufthavnen, kan bestille dette gennem [Rejsearrangør]. Den rejsende skal stadig være i stand til at tage vare på sig selv og sin bagage eller rejse sammen med nogle, der giver den nødvendige assistance under rejsen og i en eventuel nødsituation.

...

Hvilken handicapassistance kan jeg få i lufthavnen?

Er du afhængig af en kørestol, findes der tre typer af assistance, som du kan bestille:

- Hvis du kun kan gå korte strækninger
- Hvis du ikke kan gå på trapper
- Hvis du ikke kan gå

Uanset hvilken handicapassistance du har brug for, sker den ved hjælp af kørestol i lufthavnen.

Har du et handicap, som gør, at du ikke kan gå selv, skal du have en medrejsende, som kan hjælpe. Personale hos flyselskabet og hos [Rejsearrangør] har af forsikringsmæssige årsager ikke lov til at løfte/bære gæster med særlige behov eller deres bagage.

Handicappede omfatter også døve, blinde eller personer der som følge af alderdom har behov for assistance for at komme til og fra flyet. En passager anses for handicappet, hvis personen ikke kan komme frem til nødudgangen hurtigt og uden hjælp.

Har du behov for hjælp i lufthavnen, skal du oplyse det ved bestillingen af din rejse.

...

Må jeg medbringe krykker, stok eller rollator på flyet?

Du må altid gerne medbringe rollator, krykker eller stok (gerne sammenfoldelige).

...

Medbringer du rollator, men ikke har brug for assistance i lufthavnen, kan du aflevere rollatoren ved check-in. Du behøver ikke kontakte hverken flyselskabet eller [Rejsearrangør] på forhånd.

...”

Af ”Vigtigt at vide” / ”Flyrejsen” på rejsearrangørens hjemmeside fremgår bl.a.:

...

Handicapassistance

Personer med nedsat mobilitet kan bestille handicap-assistance ved ankomst til lufthavnen - fra udvalgte steder ved metro, tog, bus eller parkeringshus gennem lufthavnen til check-in og videre ud til flyet.

Ansvar for denne handicapassistance hører under den enkelte lufthavn i henhold til EU-forordningen.

Er du kørestolsbruger, eller har du brug for handicapassistance i lufthavnen, skal det oplyses til rejsekonsulenten ved bestilling af rejsen.

Bestiller du rejsen via vores hjemmeside, bedes du kontakte en af vores rejsekonsulenter på [...] og høre nærmere.

...”

Af rejsearrangørens ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår yderligere:

”...

9. Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsearrangørens lokale repræsentant snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen (vær opmærksom på, at hos [Rejsearrangør] skal det altid være vores guider på rejsemålet, hvor vi har personale, som kontaktes. Har [Rejsearrangør] ikke eget personale på rejsemålet, eller er der ikke opgivet et telefonnummer til [Rejsearrangør]' servicetelefon på billetten, er det underleverandøren, som skal kontaktes. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det vigtigt, at du ringer til os på telefon +45 [...].

Udenfor normal åbningstid bliver telefonen besvaret af en skandinavisktalende medarbejder). Udeladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular den 7. marts 2019 og gør yderligere gældende:

”...

Vi flyver til Doha fra cph forventet ankomst kl 16.30. Flyet er en smule forsinket. Bliver sat af ude og skal med bus ind til terminalen. Vores fly til Denpasar Bali afgang kl 17.15 og da jeg er handicappet og ikke kan gå uden stok kommer vi for sent til flyet. Spørger efter [Rejsearrangør] kontor. Og får at vide de ikke har noget kontor i Doha. Vi bliver nødsaget til at købe en ny billet til 5673 kr dk eller vente 14 dage i Doha til vi kan komme hjem igen.

...

Der var ingen form for noget kontakt at få da [Rejsearrangør] rejser ikke har kontor i Doha eller Bali.

...”

I mail af 3. juni 2019 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

”...

Jeg ville godt kunne have nået flyet hvis der ikke havde været div forsinkelser Bus fra fly til Terminalen. Og sikkerhedstjek. Og da jeg ikke er den hurtigste i at gå kommer man altid bagerst i køen.

...”

I mail af 18. juni 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Da vi ankommer til Doha kommer vi lidt forsinket, bliver afhentet af bus og bliver kørt til terminalen. Og da vi ikke er så hurtige som flertallet kommer vi blandt de sidste ud af flyet og bussen hen til terminalen og derefter sikkerhedstjek som nogle af de sidste. På det tidspunkt er der nok gået 20-25 min af tiden så vi havde små 20 min til at finde gate hvor vores næste fly afgår. En enkelt tur på wc var blevet nødvendig og alt i alt kommer vi ca 5 min for sent til flyet. Da vi ankommer til gate bliver vi mødt af flinke folk som følger os til en som fik vores billet og efter noget tid havde de lavet en ny billet med afrejse godt 9 timer senere midt om natten til Bali.

Vi vidste ikke hvad vi skulle gøre - betale billetten. Føler ikke vi har anden mulighed hvis vi ville på ferie. Og havde vi vidst at [Rejsearrangør] rejser ikke havde nogen klar aftale med Qatar air. At de skulle ha haft ringet sammen [Rejsearrangør] og Qatar hvad man gør i vores tilfælde.

Vi betalt den merpris og tænkte at vi måtte snakke med [Rejsearrangør] når vi kom til hotellet. Men da vi ankom til hotellet efter mange timers rejse og venten fik vi at vide at [Rejsearrangør] ikke har noget på Bali. Vi opgav. Og ville nu holde den ferie vi var taget afsted for. Og måtte rette henvendelse til [Rejsearrangør] når vi var kommet hjem. Og der står vi nu godt 5000kr fattigere. Rimelig uforskyldt. Havde alle ting passet med tider havde vi også nået det rigtige fly.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 8. marts 2019 til rejsearrangøren og mail af 9. september 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation og erstatning af udgifter til ændring af flybillet på ca. 5.000 kr., forplejning på ca. 400 kr. og transport på ca. 200 kr.

Rejsearrangøren gør i udateret mail til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er kede af, at I ikke nåede jeres videre fly, og at I ikke kontaktede os på det oplyste telefonnr. på billetten side 4, så vi kunne have hjulpet jer med billetter til jeres videre flyvning.

Er der forhold under ferien, som ikke er i orden, må I kontakte os med det samme, så det kan blive afhjulpet. Sker det ikke, har det efterfølgende indflydelse på evt. compensation i henhold til Lov om Pakkerejser.

Teksten på billetten side 4

Altid tryk på ferien

Med [Rejsearrangør] er du aldrig overladt til dig selv. Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at kontakte hotellets reception, biludlejningsselskab eller anden leverandør, i stedet for at vente til du kommer hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det vigtigt, at du ringer til [Rejsearrangør] servicetelefon på +45 [...]. Udenfor normal åbningstid bliver telefonen besvaret af en skandinavisk-talende medarbejder. Udeladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af et krav. På vores hjemmeside oplyser vi, at Bali er et rejsemål på egen hånd, og derfor henviser vi til ovennævnte.

På det foreliggende grundlag må vi oplyse, at vi ikke kan imødekomme at kompensere jer som ønsket.

Til venlig information kan vi oplyse, at når vi booker rejser med sammenhængende flyvninger, sker det i et internationalt bookingsystem, hvor det er flyselskaberne som bestemmer/accepterer tiden mellem 2 flyvninger.

Vi kan se, at I selv har bestilt rejsen på vores hjemmeside, og vi kan ikke se, at der er gjort opmærksom på særlige forhold/behov.

...”

I mail af 7. august 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Gæsten har bestilt rejsen til Bali via internettet på egen hånd den 16. januar 2019.

...

Gæsten har selv indsendt til Pakkerejse-Ankenævnet første mail fra [Rejsearrangør] efter bestillingen af den 16. januar kl. 18:44. Der står bl.a. i første mail til gæsten efter bestillingen, hvor bestillingsbekræftelsen er vedhæftet gæsten:

”Du har bestilt en fleksibel rejse med rutefly. Det betyder, at [Rejsearrangør] ikke har eget personale i lufthavnen eller på rejsemålet/hotellet.

Sammen med denne mail sender vi dig en bekræftelse, som giver dig det fulde overblik over det, du har bestilt hos os. Det er vigtigt, at du læser den igennem for at se, om alt stemmer.

Ligeledes på gæstens bestillingsbekræftelse af den 16. januar 2019 beder [Rejsearrangør] gæsten om at læse alt igennem omkring den kommende rejse, herunder ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser”, praktiske informationer på [www.\[Rejsearrangør\].dk](http://www.[Rejsearrangør].dk) under ”Vigtigt at vide”.

Ved sin indbetaling på rejsen, må vi gå ud fra, at gæsten har gennemset og accepteret de gældende vilkår for rejsen på billetten og på [\[Rejsearrangør\].dk](http://[Rejsearrangør].dk).

Under ”Vigtigt at vide” under ”Flyrejsen”, har vi følgende information om ”Handicapassistance”: ”Personer med nedsat mobilitet kan bestille handicap-assistance ved ankomst til lufthavnen – fra udvalgte steder ved metro, tog, bus eller parkeringshus gennem lufthavnen til check-in og videre ud til flyet.

Ansvar for denne handicapassistance hører under den enkelte lufthavn i henhold til EU-forordningen.

Er du kørestolsbruger, eller har du brug for handicapassistance i lufthavnen, skal det oplyses til rejsekonsulenten ved bestilling af rejsen. Bestiller du rejsen via vores hjemmeside, bedes du kontakte en af vores rejsekonsulenter på [...] og høre nærmere”.

Gæsten har ikke efter sin bestilling via internettet kontaktet [Rejsearrangør] for at høre nærmere omkring assistance eller anden hjælp i lufthavnen.

Vi har forskellige muligheder for assistance i lufthavnene, som vi kan være behjælpelige med at bestille til vores gæster, som bliver beskrevet under ”Hvilken handicapassistance kan jeg få i lufthavnen”.

...

Gæsten angiver i deres mail til [Rejsearrangør] af den 7. marts, at være handicappet og ikke kan gå uden stok. Det er derfor rigtig ærgerligt, at gæsten ikke inden afrejsen kontakter [Rejsearrangør], så vi havde mulighed for at sikre, at transitten vil forløbe indenfor den fastsatte tid, som gæsten selv har accepteret.

Ligeledes ville det have været muligt at undersøge nærmere, om gæsten kunne medbringe sin stok på flyet.

Transittiden, som gæsten har fået i Doha er fastsat af lufthavnenes internationale regulativ for transittid afhængig af, hvor gæsten ankommer fra og skal flyve til.

Disse regler overholder [Rejsearrangør] altid på vores rejser, uanset om de bestilles via telefon eller på egen hånd på vores hjemmeside. Vi kan ikke udstede billetter, hvis disse regler ikke overholdes.

I det pågældende tilfælde er transittiden i Doha fastsat til minimum 45 minutter, som transittiden har været på.

Det er gæstens eget ansvar at sørge for at være fremme rettidigt til gaten. I dette tilfælde blev der kaldt flere gange over højtaleren af flyselskabets handlingsagent efter gæsterne. Da det var uden resultat, måtte gæstens bagage findes frem. Så handlingsagenten forsøgte at få lokaliseret gæsterne undervejs, så de kunne have været gæsterne behjælpelige med at nå gaten til tiden.

Vi noterer os af gæstens mail af den 18. juni 2019 (allerede fremsendt af gæst til Pakkerejse-Ankenævnet), at gæsterne, trods den fremskredne tid for at nå frem til gaten, at der bliver valgt at gå på toilettet frem for at komme frem til gaten.

I materialet, som gæsten har indsendt til Pakkerejse-Ankenævnet, har gæsten chattet med vores rejsekonsulent af den 16. januar 2019, inden sin bestilling af rejsen. Under chatten informerer gæsten vores rejsekonsulent om, at de er vant til at rejse til området, og det er årsagen til, at de ønsker tilbud på et specifikt hotel. Vi udleder heraf, at gæsten har været bekendt med forhold og afstande ved rejser til Bali, hvor der kan være mellemlandinger og transittid.

Da vi i vores udbudsmateriale informerer om, at [Rejsearrangør] ikke har personale hverken i lufthavnen eller på rejsemålet, er det rigtig ærgerligt, at gæsten vælger at foretage egen løsning på situationen. Vi har anført telefonnr. [Rejsearrangør] kan kontaktes på indenfor normal arbejdstid kl. 9-18, og udenfor normal åbningstider vil telefonen fortsat blive besvaret, dog af en skandinavisktalende person.

Det er ikke muligt nu at dokumentere et forhold, vi ikke har fået mulighed for at håndtere i situationen, men vi kan informere om, hvad vi normalt kan gøre i en sådan situation for gæster, der kontakter os.

Havde gæsten kontaktet [Rejsearrangør], ville vi have hjulpet med at finde bedst mulige løsning og kunne have minimeret eller fjernet ændringsgebyret helt ved at kontakte vores kontaktperson hos Qatar og evt. forsinkelsen til endelig destination.

Flyselskabet har taget et ændringsgebyr i henhold til gældende regler, så gæsten har ikke betalt for en ny flybillet.

Vi har vedhæftet information taget fra systemet, der viser de aktuelle rejsetider, og det

oprindelige fly fløj på de oplyste tider på udrejsen. Ligeledes viser det systemets regel for minimum transittid for gæstens rejse til og fra Doha.

[Rejsearrangøren] ser sig ikke i stand til at imødekomme gæstens ønske om at refundere ændringsgebyret eller den mistede tid på Bali, som følge af forsinkelsen. Idet gæsten kom for sent til gaten og det oprindelige fly, som afgik til planlagt tid, og ikke har givet [Rejsearrangør] mulighed for både før afrejse eller under rejsen at afhjælpe forholdene, der ledte hertil.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i udateret mail til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren – efter planlagt ankomst kl. 16.30 ikke nåede sin vidererejse fra Doha lufthavn den 18. februar 2019 kl. 17.15 med ankomst til Denpasar lufthavn på Bali den 19. februar 2019 kl. 8.05, og derfor først ankom til Denpasar lufthavn på Bali den 19. februar kl. 17.30 – 9 timer og 25 minutter senere end oprindeligt planlagt.

Da rejsearrangøren ikke har godtgjort, at klageren i henhold til § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, på et varigt medium har modtaget generelle oplysninger om rejsens generelle egnethed for bevægelseshæmmede, herunder flyrejsens egnethed for bevægelseshæmmede, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 8, og da klageren alene havde 45 minutter inden afgang for deres vidererejse til Bali, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren må bære en del af risikoen for, at klageren mistede vidererejsen til Bali.

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.

Ankenævnet finder dog, at klageren ligeledes har pådraget sig en risiko for den opståede situation ved at undlade at bede om hjælp i flyet ved ankomsten til Doha samt ikke efterfølgende rettede henvendelse sig til lufthavnspersonalet i Doha lufthavn samt undlod at reagere på kald over højtaleren.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at hver part må bære halvdelen af risikoen og dermed halvdelen af klagerens udgift til ændring af flybillet på modværdien i danske kroner af 1.530 qar.

Klageren er endvidere berettiget til et nedslag i rejsens pris, som følge af mistet tid på rejsemålet.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 250 kr. Der er ved fastsættelsen af nedslaget størrelse lagt vægt på, at klageren har pådraget sig en del af skylden for den opståede situation.

Da klageren ikke har dokumenteret sit krav om erstatning for udgifter til transport og forplejning, kan klagerens krav om erstatning heraf på det foreliggende grundlag ikke tages til følge.

Den omstændighed, at klageren ikke reklamerede til rejsearrangøren på rejsemålet kan ikke føre til et andet resultat, da rejsearrangøren ikke har godtgjort, at de kunne have afhjulpet situationen på bedre vis.

Ankenævnet skal afslutningsvis henstille, at rejsearrangøren fremover overholder Ankenævnets frister under høringsprocessen.

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 250 kr. samt modværdien i danske kroner af 1.530 qar til klageren [klager] samt renter fra den 1. 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