

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-588

afsagt den 9. december 2019

KLAGER	[Klager] (2 voksne/2 børn) [Adresse1] [By1]
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangør]
REJSEMÅL	Khao Lak, Thailand. 22.2.-9.3.2019
PRIS	I alt 39.144 kr. (inkl. flytillæg for [anden flyklasse])
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende hjemrejse navnlig pga. forsinkelse, utilfredsstillende forplejning samt mellemlanding. Utilfredsstillende komfort på både ud- og hjemrejse.
KRAV	Yderligere kompensation og erstatning af udgifter på 180 kr. til forplejning på hjemrejsen. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.000 kr. for manglende ekstrabenplads på hjemrejsen, og har forgæves forsøgt at udbetale yderligere 150 kr. for utilfredsstillende underholdnings-skærme på udrejsen.
KLAGEGEBYR	13. maj 2019
SAGEN FULDT OPLYST	21. maj 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.380 kr. til klageren [Klager] samt renter af 2.230 kr. fra den 13. maj 2019 og af 1.150 kr. fra den 8. januar 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 %.

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. oktober 2018 en rejse til Khao Lak, Thailand, for 4 personer for perioden fra fredag den 1. marts 2019 til lørdag den 16. marts 2019 med indkvartering i familieværelse med balkon og pooludsigt på hotel Mai Khao Lak. Med morgenmad samt flytillæg for [anden flyklasse].

I mail af 8. november 2018 meddelte rejsearrangøren klageren, at den bestilte rejse pga. manglende tilslutning ikke kunne gennemføres. Klageren valgte som følge heraf at ændre den oprindeligt bestilte rejseperiode til perioden fra fredag den 22. februar 2019 til lørdag den 9. marts 2019.

Klageren gør gældende, at hjemrejsen var utilfredsstillende navnlig pga. forsinket hjemkomst, mellemlanding i Athen, utilfredsstillende forplejning samt manglende "[anden flyklasse]" med ekstra benplads.

Klageren gør endvidere gældende, at flytransporten på både ud- og hjemrejsen var utilfredsstillende pga. manglende komfort, herunder utilfredsstillende flysæder til børnene samt ikke fungerende tilslutning mellem hovedtelefoner og skærm.

Af klagerens "Billet/Faktura" fremgår bl.a.:

"...		
Flyfakta		
Afrejse...	Klasse...	Ankomst...
...		
09.03.2019 kl 08.00...	[anden flyklasse]...	09.03.2019 kl
14.25...		
..."		

På rejsearrangørens hjemmeside er "[anden flyklasse]" beskrevet bl.a. således:

"...

Flyklasser

...

[Anden flyklasse]

[Rejsearrangøren] Airways' [anden flyklasse] Class på Boeing 767-fly inkluderer:

- Bedre benplads
- Enklere måltid i form af smørrebrødsboks *
- Personlig tv-skærm i stoleryggen foran dig uden ekstraomkostning

* På oversøiske flyvninger med Boeing 767 anbefaler vi at du tilkøber varmt måltid. Du kan læse hvordan du tilkøber her.

...

Service ombord

...

Mad og drikke

Om bord kan du købe forskellige drikkevarer og forfriskninger til gunstige priser, når vognene kommer gennem kabinen under flyvturen.

OBS! Det er ikke tilladt at drikke medbragt alkohol ombord på flyet.

Underholdning

Hvis du rejser med [Rejsearrangørens] Airways' Boeing 767-fly, kan du nyde din egen tv-skærm med

underholdning. Helt individuelt og med mulighed for at trykke på pause, når du vil, kan du vælge og vrage mellem et stort udvalg af bl.a.

- Topaktuelle biografilm
- Populære tv-serier• Disneyfilm
- Musik
- Spil
- Inspirationsfilm fra [Rejsearrangørens] og TEMAs rejsemål

Adgang til underholdningssystemet er inkluderet i Premium Class. På Dreamliner Class skal man betale ekstra for at få adgang til systemet. Man betaler om bord.

..."

I SMS af 8. marts 2019 kl. 11.16 til klageren anfører rejsearrangøren:

"...

Hej, angående din rejse med [...]339 fra Phuket til København i morgen lørdag den 9/3. Grundet en ændring af flyruten, kommer vi til at mellemlande i Athen for at bytte besætning ombord. Ny beregnet ankomsttid til København er kl. 16.55 den 9. Marts. Vi beklager ændringen og ønsker jer en god hjemrejse!

..."

I yderligere en SMS af 8. marts 2019 kl. 17.38 til klageren anfører rejsearrangøren:

"...

Hej, på grund af det lukkede luftrum i Pakistan/Indien vil [...]339 fra Phuket til København i morgen 9/3 i stedet blive udført af en anden flytype fra [Rejsearrangøren]. Bemærk, at den ændrede flytype ikke påvirker afgangstiden eller forudbestilt [Rejsearrangøren]-transfer, som foregår i henhold til det faste tidsskema.

Desværre tilbyder dette fly ikke Premium eller [anden flyklasse]. For de af jer der bookede dette, vil der blive foretaget en refusion. Vi beklager dette, men håber at du vil have en god tur. Hilsner, dine [Rejsearrangøren] guider

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret brev til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Vi kommer i luften og kan hurtigt konstatere 2 af pladsernes "tilslutninger" til hovedtelefonerne/filmskærmene ikke virker ordentligt, med skrattende lyd, kun lyd på det ene øre og udfald af lyd -vi retter flere gange henvendelse, men det kan ikke laves. Vi har i øvrigt aldrig oplevet et langdistance fly med så dårlige sæder - det ligger langt under niveau i forhold til de mange andre langdistance ture vi har været på.

...

Så om aftenen før vores hjemrejse, kommer der en sms 8 timer før afrejse, at man pga. det lukkede luftrum var nødt til at mellemlande i Athen, og derfor forventeligt først ville være hjemme 16.55. Om natten fik vi en ny sms om at de måtte udskifte flytypen og derfor blev den ekstra benplads annulleret.

Så nu kunne vi se frem til en endnu længere rejsetid med 2 børn og i sæder der var direkte uegnet til mere en 3 timers flyvning.

I lufthavnen og flyet taler vi med flere forskellige gæster og det, samt udmelding fra fly personalet giver et helt andet billede af, hvad der er sket, frem for den udmelding vi har fået. For det første er flytypen udskiftet til en uden ekstra benplads, fordi man inden for den sidste måned har varslet de gæster, der først skulle hjemrejse onsdag d. 13.03.2019, at sidste fly hjem var lørdag d. 09.03.2019. Man har derfor allerede i flere uger hos [Rejsearrangøren] bevidst valgt at ekstra benplads ikke var en mulighed, fordi man har valgt at forkorte sæsonen igen, efter folk har bestilt deres ferier. Vi fik af vide, at grunden til vi skulle mellemlande i Athen, var fordi at flybesætningen ikke måtte tage en hel strækning hjem. Men da vi landede i Athen, lød det på udmeldingen, at det var fordi man skulle hente et flycrew der skulle hjem fra Athen. Vi landede i øvrigt ikke 16.55 som udmeldt, men først 17.53, da flycrew i Athen ikke var klar. Altså en forsinkelse på 3,5 timer, som primært skyldes dårlig men bevidst planlægning fra [Rejsearrangørens] side. Der blev fra flere gæsters side spurgt om man så ikke fik tilbudt gratis drikkevarer, men vi fik besked om, at man kunne få en gratis kop kaffe og at man ville få tilbudt en gratis sandwich (som på ingen måde var appetitvækkende). Skærmene var på 2 af pladserne i en sådan stand, at man var nødt til at bruge papir og skubbe skærmen fast, for at den ikke skulle stå skråt og hvis man er barn, giver det lidt udfordringer at skærmen står skråt opad, for så kan man jo ikke se ordentligt.

...

På de langdistance vi har fløjet før, har drikkevarer altid været gratis (i hvert fald vand, juice og sodavand). Desuden er vi ikke vant til at skulle betale ekstra for at være sikre på at sidde ved siden af hinanden på flyrejsen, når vi booker igennem et rejseselskab. Hvis vi havde haft kendskab til komfort og de andre ovenstående detaljer, havde vi bestemt ikke valgt at bruge [Rejsearrangøren], men fået en rejse 7.000 kr. billigere (hvor der så var en planlagt mellemlanding)

...

Vi siger tak fordi I upfront har fortalt at vi vil få tilbagebetalt hvad der svare til prisen for den ekstra benplads på hjemrejsen. Vi syntes dog ikke at det er tilstrækkelig kompensation.

..."

I mail af 21. maj 2019 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

"...

Vi ønsker at vores øgede udgifter til mad og forplejning dækkes. Vi har desværre ikke gemt kvitteringerne, men har vedhæftet kontoudtog der viser udrejsens udgangspunkt med snacks og drikke, samt hjemrejsens udgifter. Vi vil gerne understrege, at vi var nødt til at købe noget mere på hjemrejsen, pga den øgede transporttid. Den sandwich der blev serveret var på ingen måde børnevenlig og vi måtte derfor købe ekstra chips og kopnudler til børnene.

Jeg vil i øvrigt understrege at efter vi havde købt og fået serveret kopnudlerne fandt personalet ud af, at de ikke havde flere gafler. Det betød at vores børn på 6 og 9 måtte sidde med en ske og prøve at spise dette. Det fungerede ikke og derfor måtte vi købe chips og lign. for at dække deres sult.
 ...”

Rejsearrangøren har efter hjemkomst udbetalt en kompensation til klageren på 1.000 kr. for manglende ekstra benplads på hjemrejsen og har forgæves forsøgt at udbetale 150 kr. for utilfredsstillende underholdningsskærme på udrejsen, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation og erstatning af udgifter på 180 kr. til forplejning på hjemrejsen.

Rejsearrangøren gør i mail af 10. april 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...
 Vi er naturligvis kede af at jeres underholdningsskærme ikke virkede på jeres udrejse.
 ...
 Grundet dette vil vi selvfølgelig gerne tilbyde jer følgende kompensation:
 Kontant kr. 150,- eller forhøjet til et gavekort på 300 kr,-. Rejsegavekortet kan benyttes som delbetaling ved køb af rejse hos [Rejsearrangøren] og er gyldigt i 3 år.
 Ønsker i kontantbeløbet beder vi jer venligst sende kontooplysninger.
 Vi beklager ligeledes at I ikke modtog ekstra benplads på jeres hjemrejse ([anden flyklasse]), dette refunderede vi selvfølgelig bare den 18/3-2019.
 ...”

I mail af 31. juli 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”... [Bilag A]
 Som BILAG A vedhæftes teksten i den mail, klager modtog den 8/11-2018 vedrørende ændring af rejsen.
 Heraf fremgår det, at sæsonen til Thailand afkortes som følge af manglende tilslutning. Der står intet om ændring af flytype, hvorfor vi må afvise klagers teori og bemærkninger om, at [Rejsearrangøren] skulle have kendt til en flytype ændring i længere tid.
 ...
 Det er beklageligt, at tilslutningen til hovedtelefonerne/filmskærmene ikke virkede ordentligt på 2 af skærmene på udrejsen. [Rejsearrangøren] har i sit svar af den 10. april 2019 til klager, tilbudt en kompensation på DKK 75 per skærm, i alt DKK 150 eller rejsegavekort på DKK 300 herfor.
 I klagers første henvendelse til [Rejsearrangøren] af den 10. marts 2019, rettes der ikke krav vedrørende kompensation for køb af mad og drikke i forbindelse med forlænget hjemrejse. Dette er først anført i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet.
 [Rejsearrangøren] refunderer naturligvis altid sådanne udgifter, men mener som nævnt ikke, klager oprindeligt har anmodet herom i sin første henvendelse til [Rejsearrangøren].
 ...

Årsagen til forsinkelsen på [...]339 den 9. marts 2019 var en militær konflikt i mellem Indien og Pakistan, der førte til, at Pakistan lukkede deres luftrum for overflyvning. Meddelelserne fra de pakistanske luftfartsmyndigheder blev udsendt dag for dag, og vi havde som flyselskab ikke muligheden for at påvirke dette.

Med denne korte frist, forsøgte vi således på bedste vis at tilpasse os de nye tildelte og omdirigerede flyruter og tilrettelægge vort flyprogram herefter.

På flyrejsen fra Phuket – København benytter [Rejsearrangøren] Airways en flyrute, som netop går tværs igennem det pakistanske luftrum, og lukningen af luftrummet betød derfor, at ruten måtte omlægges, og flyet i stedet flyve en længere rute syd om Pakistan i det Arabiske Hav og op igennem Iran og Tyrkiet.

Flyvningen var planlagt med [Rejsearrangøren] Airways' Boeing 767. Den ændrede og længere flyrute betød, at flyets maksimale flyvelængde blev overskredet, og flyet var derfor nødsaget til at foretage en mellemlanding i Athen for at tanke. Den længere flyrute betød også, at kabinebesætningens tilladte arbejdstid blev overskredet, hvorfor [Rejsearrangøren] Airways var nødt til at flyve ny kabinebesætning til Athen for at møde flyet. Alle disse faktorer forårsagede, at flyet [...]339 ankom til Københavns Lufthavn med en forsinkelse på 3 timer og 25 minutter. Da årsagen til både mellemlanding og forsinkelse ligger helt uden for [Rejsearrangørens] kontrol, ser vi os ikke i stand til at yde klager kompensation herfor.

Da det lukkede luftrum havde været lukket adskillige dage i træk, hvor flyene blev omdirigeret til længere ruter, og der således havde hobet sig mange følgeforsinkelser op, indsatte man på flyvningen [...]339 Phuket – København den 9. marts 2019 et andet Boeing 767 fly med en sædefordeling på 328 economy sæder i stedet for den planlagte Boeing 767 med 291 sæder og forskellige flyklasser ombord.

Da den bestilte [anden flyklasse] således ikke blev leveret på hjemrejsen fra Thailand, har klager automatisk modtaget en tilbagebetaling af halvdelen af flytillægget for [anden flyklasse].

På udrejsen sad klager og hans familie på [anden flyklasse] række 7CD & 8CD, altså 2 og 2 bag hinanden. Som det fremgår af BILAG D er sædeafstanden her 83,82 cm.

På hjemrejsen var hele flyet economy class og her sad klager og hans familie samlet på række 27CDEF, og som det fremgår af BILAG E er sædeafstanden her 73,66 cm.

Der var personlig tv-skærm monteret i stoleryggen med hovedtelefoner til spil, musik og film i begge fly, hvorfor der primært var tale om en kortere sædeafstand på det fly, som i stedet varetog hjemflyvningen fra Thailand.'

[Rejsearrangøren] beklager denne ringere komfort på flyvningen, men årsagen hertil skyldtes som nævnt [Rejsearrangørens] udfordringer med at afvikle flytrafikken til/fra Thailand som følge af det lukkede luftrum over Pakistan.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren først ankom til København omkring 3,5 timer senere end oprindeligt planlagt.

Ankenævnet finder ikke, at en forsinkelse af denne varighed – uanset at forsinkelsen har været generende for klageren – har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende må være forberedt på at måtte acceptere.

Ankenævnet finder imidlertid, at ændringen af flytype, der medførte en mellemlanding i Athen og manglende ekstra benplads, har udgjort mangler ved hjemrejsen.

Forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27, på et objektivi grundlag og derfor uafhængigt af, om manglen – ændringen af hjemrejsen – kan bebrejdes rejsearrangøren.

Lovens § 28, stk. 1, nr. 3, om uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder vedrører kun rejsearrangørens fritagelse for erstatningsansvar og ikke om betaling af forholdsmæssigt afslag som følge af mangler pga. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

På denne baggrund og under hensyn til den utilfredsstillende komfort, herunder standarden på flysæderne på både ud- og hjemrejsen og to underholdningsskærme ikke virkede på udrejsen, samt den ikke fuldt ud tilfredsstillende forplejning på hjemrejsen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist - også har erkendt.

Nedslag fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.200 kr.

Da rejsearrangøren har oplyst, at de altid refunderer udgifter til forplejning ved forlænget hjemrejse, finder Ankenævnet endvidere, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af udgifterne på i alt 180 kr. til forplejning på hjemrejsen.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.000 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

Den omstændighed, at ændringerne på hjemrejsen skyldtes en militærkonflikt mellem Pakistan og Indien, der medførte, at luftrummet over Pakistan var lukket, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

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 3.380 kr. til klageren [Klager] samt renter af 2.230 kr. fra den 13. maj 2019, og af 1.150 kr. fra den 8. januar 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 %.

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