

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0042

afsagt den

| | |
|----------------|---|
| REJSEMÅL | Firenze, Italien. 18.4.-27.4.2008 |
| PRIS | 13.923 kr. |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at afrejsetidspunktet blev udsat, hvorved klageren mistede tid på rejsemålet. |
| KRAV | ”Godtgørelse for 1. rejsedag” |
| SAGEN INDBRAGT | 6. maj 2008 |

Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. februar 2008 en rejse for 2 personer til Firenze, Italien, for perioden fra fredag den 18. april til søndag den 27. april 2008 med indkvartering i et twinværelse på Le Due Fontane. Med morgenmad.

Klageren, der gør gældende, at afrejsen fra København viste sig at blive yderligere udskudt, så de først ankom til hotellet kl. 19.30, har på klageskemaet anført følgende klagepunkt:

”Tabt 1 opholdsdag på grund af flyrejsetidsudsættelser.”

I breve af 5. maj 2008 og 10. juli 2008 til Ankenævnet har klageren yderligere begrundet sin klage.

Af klagernes oprindelige flybillet fremgår bl.a.:

”.....

| Date | Flight | Route | Depart | Arrive |
|-------------|-----------|---------------------|--------|--------|
| Apr 18 2008 | fly NB417 | Copenhagen-Florence | 08:15 | 10:25 |
| Apr 27 2008 | fly NB418 | Florence-Copenhagen | 09:40 | 11:50 |

.....”

Af mail af 13. februar 2008 fra flyselskabet til det indklagede bureau, hvilken mail klageren oplyser at have modtaget torsdag den 14. februar 2008, fremgår bl.a.:

”.....
Your new flight plan is:
NB417 18/04/2008 1520 from CPH to FLR 18/04/2008 1730
NB418 27/04/2008 1110 from FLR to CPH 27/04/2008 1320
.....”

Klageren har i mail af 4. marts 2008 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”.....
Vi har købt og betalt en rejse til Firenze. Det var med fuld overlæg vi valgte afrejse Store Bededag formiddag fordi vi således ’vand’ en hel dag mere i Firenze, der er jo nok at se! Nu skubber flyselskabet afrejsen til sen eftermiddag og vi mister den dag; efter landing 17:30 er der ikke meget tilbage på dagen, og alle seværdigheder er allerede lukket. Jeg har ’brokket’ mig gevaldigt hos flyselskabet. Se svaret nedenfor. Vi ønsker kompensation for en tabt dag.
.....”

Klageren gør på klageskemaet krav på ”Godtgørelse for 1. rejsedag”.

I brev af 26. marts 2008 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”.....

Som udgangspunkt har bureauet en samarbejdsaftale med flyselskabet.

Når flyselskabet ændrer i deres ruteplan, i dette tilfælde i rejsetidspunkter er det uden for vores rækkevidde.

På dette grundlag må vi derfor beklage, at bureauet ikke kan imødekomme Deres ønske om kompensation for første overnatning i Firenze.

.....”

Det indklagede bureau har oplyst til Ankenævnet, at det faktiske ankomsttidspunkt for klagerens fly til Firenze var kl. 18.52.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 14. februar 2008 fik meddelelse om, at flytiderne i hans rejsearrangement var ændrede pga. ændringer i flyselskabets ruteplan. Ændringerne medførte, at klagerens ankomsttidspunkt fredag den 18. april 2008 til Firenze lufthavn blev udskudt fra kl. 10.25 til kl. 17.30, hvortil kom en forsinkelse på afrejsedagen, som medførte, at det faktiske ankomsttidspunkt til Firenze blev kl. 18.52. Ændringerne medførte endvidere, at klagerens hjemrejsetidspunkt søndag den 27. april 2008 fra Firenze lufthavn blev udskudt fra kl. 9.40 til kl. 11.10.

Klageren har således mistet tid på rejsemålet svarende til godt 7 timer.

Rejsearrangementet findes derfor at have været behæftet med en mangel, og bureauet er derfor forpligtet til at udbetale klageren kompensation for den tid, som klageren mistede på rejsemålet, jf. herved Ankenævnets vejledende retningslinjer om transportforsinkelser.

Nedslaget fastsættes til 774 kr.

Det bemærkes, at bureauet hæfter for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklage-lovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 774 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.