

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0122

afsagt den

REJSEMÅL	Rom, Italien. 18.7.-23.7.2007
PRIS	I alt 7.540 kr. (Ekskl. rejseforsikring)
KLAGEN ANGÅR	Manglende betaling for køb af nye flybilletter i forbindelse med ændring af oprindelige rejsetidspunkter.
KRAV	Yderligere erstatning på i alt 750 kr. svarende til tilbagebetaling af 250 kr. pr. person. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 1.351 kr. og 4.454 kr., svarende til i alt 5.905 kr. for købte flybilletter.
SAGEN INDBRAGT	13. august 2008

Sagsfremstilling

Klageren købte den 7. marts 2007 en rejse til Rom, Italien for 3 personer for perioden fra onsdag den 18. juli 2007 til mandag den 23. juli 2007 med indkvartering i værelse med 3 enkeltseje på hotel Ritz.

Klageren gør gældende, at "Bureauet er erstatningsansvarlig for det fulde tab, vi har lidt ved at måtte købe nye flybilletter, der nogenlunde svarer til dem, vi oprindeligt havde bestilt"

Klageren kræver yderligere erstatning på i alt 750 kr.

I brev af 28. august 2008 meddelte Pakkerejse-Ankenævnets sekretariat bl.a.:

".....

Det fremgår af de indsendte bilag, at De den 3. december 2007 har skrevet til bureauet vedrørende Deres klage. Det fremgår yderligere af de indsendte bilag, at sidste svar fra bureauet er modtaget pr. mail d. 2. januar 2008.

Det fremgår således af sagen, at De ikke efter den 2. januar 2008 har haft kontakt med bureauet.

Ifølge § 8 i Ankenævnets vedtægter kan en klagesag ikke behandles i Ankenævnet, medmindre klageren først har henvendt sig til den pågældende rejsebureau, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

Denne bestemmelse er i praksis forstået på den måde, at ankenævnsbehandling som alt overvejende hovedregel forudsætter, at et rejsebureaus utilfredsstillende afslag på en klage bliver indbragt af kunden inden rimelig tid efter modtagelsen af afslaget.

Denne praksis skal navnlig ses på baggrund af hensynet til begge parter interesse i, at klagesager finder en så hurtig afslutning som muligt, og til et bureaus berettigede forventning om, at en klage ikke vil blive forfulgt yderligere.

Da der således er hengået ca. 8 måneder, uden at De har reageret på bureauets afsluttende svar på Deres klage, finder Ankenævnet det på grund af det således meget lange tidsforløb, efter praksis, ikke at kunne behandle Deres klage.

Sekretariatets beslutning kan indbringes for ankenævnet.

....."

I brev af 22. september 2008 til Ankenævnet gør klageren bl.a. gældende:

".....

Vi skal hertil bemærke, at vi på ingen måde mener, at bureauet kan have en berettiget forventning om, at vi ikke ville følge op på vores klage. Tværtimod har vi udtrykkeligt i vores

afsluttede brev til bureauet tilkendegivet, at vi ville indbringe sagen for nævnet, hvilket bureauet da også skriftligt har taget til efterretning. At der er gået ca. 8 måneder efter den sidste korrespondance med bureauet, kan ikke ændre denne forventning. Dette understøttes af, at det omtvistede beløb kun udgør i alt 750 danske kroner - altså et fuldstændigt ubetydeligt beløb for bureauet. Dette taler imod at gøre passivitetsvirkninger gældende til fordel for bureauet.

Opmærksomheden henledes i øvrigt på, at bureauet helt uomtvisteligt har foretaget en klar tilsidesættelse af pakkerejselovens § 17. Når henses hertil synes det helt urimeligt, at en så kort periode på 8 måneder, som i andre retsforhold ikke vil være tilstrækkeligt til at statuere passivitet, i dette tilfælde skal betyde, at en klage imod bureauet ikke behandles.

Under hensyntagen til ovenstående skal vi anmode nævnet om, at vores klage behandles.
.....”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at det indklagede bureau den 21. december 2007 besvarede klagerens skriftlige reklamation af 3. december 2007 og herunder afslog at yde yderligere erstatning.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren i mail af 22. december 2007 herefter meddelte bureauet, at klagen snarest belejligt i det nye år ville blive indbragt for Ankenævnet. I mail af 2. januar 2008 til klageren beklagede bureauet, at man ikke kunne imødekomme klagerens krav.

Klageren rettede ikke flere henvendelser til bureauet om sagen, men indbragte den 13. august 2008 sagen for Ankenævnet.

Ifølge § 8, stk. 1 i Ankenævnets vedtægter, der er godkendt af Økonomi- og Erhvervsministeriet, kan en klagesag ikke undergives behandling i Ankenævnet, medmindre klageren først har henvendt sig om klagen til det pågældende rejsebureau, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

Ankenævnet vil efter sin praksis som udgangspunkt anse en klage, der indgives til Nævnet først efter ca. 8 måneder efter bureauets afslag for at være indgivet så sent, at klageren herved har mistet retten til behandling ved klagenævnet.

Denne praksis skal navnlig ses på baggrund af hensynet til begge parter interesse i, at klagesager finder en så hurtig afslutning som muligt, også henset til den mulighed der ved behandling ved et klagenævn er for at få sagen bedst muligt belyst, og til forventningen om, at ingen af parterne vil forfølge sagen yderligere.

På denne baggrund, og da klageren ikke har angivet nogen særlig berettiget grund til den sene henvendelse til Ankenævnet, afvises klagen herefter fra realitetsbehandling, jf. § 8 i vedtægterne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren.