

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2009/0117

afsagt den

REJSEMÅL	Lissabon. 21.5.-24.5.2009
PRIS	49.014 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, idet klageren i forbindelse med flyselskabets konkurs blev opkrævet meromkostningen ved nye flybilletter.
KRAV	11.660 kr.
SAGEN INDBRAGT	1. juli 2009

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. oktober 2008 en rejse for 11 personer til Lissabon for perioden fra torsdag den 21. maj til søndag den 24. maj 2009 med indkvartering i 3 enkeltværelser og 4 dobbeltværelser på Hotel Mundial. Med morgenmad.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkt:

”...

Da flyselskabet, med hvem bureauet havde booket flybilletter, gik konkurs ombookede de rejsen til andet flyselskab. De meddelte at det medførte en merpris på 1060 kr./person, i alt 11.660 kr.

...

At de må skifte underleverandør med en merpris til følge er mig uvedkommende.

...

Min påstand er at bureauet skal dække meromkostningen.

...”

Klageren har i mail 17. november 2008 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

Som bureau har i efter min vurdering efter såvel Pakkerejseloven som Aftaleloven en pligt til at tabsbegrænse også i en situation hvor flyselskabet er gået konkurs. Det indebærer efter min (og også andres vurdering) at i er forpligtet til helt eller delvist at dække merprisen ved ombookingen.

...

For en god ordens skyld – og for at der ikke skal opstå unødvendige problemer i f.h.t. bookingen - accepterer jeg, hvis i ikke er enig i mit standpunkt omkring tabsbeskrænsning, at betale tillægget, men sker det i givet fald under protest idet jeg så vil overveje at indbringe sagen for Pakkerejsenævnet.

...”

Klageren gør krav på, at bureauet dækker den merudgift på 11.660 kr., som de nye flybilletter medførte.

I mail af 17. november 2008 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Det er jo en meget kedelig situation at flyselskabet er gået konkurs, og der var i de sidste måneder rygter i branchen, om at flyselskabet havde en dårlig økonomi. Dette var også årsagen til vi igennem de sidste par måneder anbefalet vores kunder at flyve med andet flyselskab og altid tilbød at lave et tilbud med andet flyselskab, sammen med tilbud fra os.

Vi følger naturligvis loven om pakkerejser, og tilbyder vores kunder pengene retur eller at rejse med et andet flyselskab, hvilket også er tilfældet med jeres rejse. Jeg kan i den forbindelse oplyse dig om at i ikke betaler fuld pris for flybilletterne, da vi har valgt at dække en stor del af denne udgift, og dermed har vi også valgt at tabsbegrænse, da billetten koster over 3.000 kr.

...

Under alle omstændigheder har vi valgt at tilbyde vores kunder en så fair behandling vi overho-

vedet kan, og jeg kan oplyse at i jeres tilfælde udgør alene skatter og afgifter på de nye billetter 810 kr.
...”

Klageren har i mail 18. november 2008 til bureauet yderligere begrundet sin klage således:

”...
Som jeg forstår dine bemærkninger så betragter du tabsbegrænsningen således at i leverer en anden flyrejse, dækker omkostningen svarende til jeres billetterne og merprisen skal vi så selv dække. De 1060 kr. svarer så vidt jeg kan se stort set til den merpris for at flyve med andet flyselskab frem for jer, som jeg fik oplyst af jer i oktober.
...”

I mails af 17. og 29. marts samt 14. og 27. april 2009 til bureauet og i brev af 14. september 2009 til Ankenævnet har klageren yderligere begrundet sin klage.

Det indklagede bureau har i brev af 31. august 2009 til Ankenævnet anført:

”...
Da flyselskabet gik konkurs havde vi mange gæster, der mistede deres flybillet og vi har i alle tilfælde sørget for at vores kunder fik tilbuddet om at få alle deres penge retur eller at vi hjalp med at finde en alternativ rejse. I nogle tilfælde har vi måtte påtage os den merudgift der var til nye flybilletter naturligvis afhængig af afrejsetidspunkt og regler for annulleringer osv.

I denne sag fik kunden naturligvis også tilbuddet om at ophæve handlen og få alle indbetalte penge retur, hvilket kunden ikke ønskede. Vi tilbød at hjælpe med at finde andre flybilletter og naturligvis skulle vi ikke tjene på disse. Kunden fik et tilbud med pris og accepterede dette.
...”

I mails af 28. marts og 27. april 2009 til klageren har bureauet yderligere imødegået klagen.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet, efter at flyselskabet havde indgivet konkursbegæring den 29. oktober 2008, i november måned 2008 kontaktede klageren og gav klageren mulighed for enten at hæve den indgåede aftale og få det indbetalte beløb retur eller at være klageren behjælpelig med at finde andre flybilletter til klagerens pakkerejse, der havde afrejsedag den 21. maj 2009.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at opkrævningen på 11.660 kr. udgør den merudgift, som bureauet havde i forbindelse med køb af nye flybilletter til klagerens rejsearrangement.

Ankenævnet finder, at et bureau, der har solgt en pakkerejse, som udgangspunkt skal afhjælpe kunderne og således finde alternative flybilletter, hvis det flyselskab, der er bureauets underleverandør, går konkurs.

På denne baggrund, og idet udgiften i den konkrete situation ikke findes at være urimelig, finder Ankenævnet, at bureauet skal afholde merudgiften på i alt 11.660 kr., som bureauet opkrævede klageren i forbindelse med køb af nye flybilletter til klagerens rejsearrangement.

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 §§ 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 :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 11.660 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.