

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0070

afsagt den 28. september 2010

\*\*\*\*\*

|                       |  |            |
|-----------------------|--|------------|
| <b>KLAGER</b>         | [K]  | (1 person) |
| <b>SALGSBUREAU</b>    | [B]  |            |
| <b>ARRANGØR</b>       | [B]  |            |
| <b>REJSEMÅL</b>       | Sydney, Australien. 20.1.-24.2.2009 (faktisk hjemkomst den 25.2.2009)  |            |
| <b>PRIS</b>           | I alt 14.305 kr.   |            |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>   | Forsinkelse på hjemrejsen samt utilfredsstillende afvikling af hjemtransporten.  |            |
| <b>KRAV</b>           | ”Den første tid efter havde jeg maridt om natten. Selv nu græder jeg når jeg læser klagen. For mig var det totur. Jeg kender ikke mine rettigheder. 7.000 kr.”<br><br>Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 1.000 kr. til klageren pr. kulance.<br>Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 4.000 kr. som forlig. |            |
| <b>SAGEN INDBRAGT</b> | 27. maj 2010   |            |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K].*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. december 2008 en rejse til Sydney, Australien, for en person for perioden fra tirsdag den 20. januar til tirsdag den 24. februar 2009 med en overnatning fra den 5.-6. februar 2009 i "Female 8 bed dorm" på Base Brisbane Palace Embassy. Uden pension.

Klagerens faktiske hjemkomst var onsdag den 25. februar 2009.

Klageren har i klageskemaets rubrik 10 – "Hvilke forhold ved rejsen klager De over" - anført følgende:

”...

### HJEMTUREN:

1. Jeg var forsinket et døgn (22 timer ++).
2. Hele rejsen tog 56 timer.
3. Jeg var vågen i 70 timer, med max 7 timers søvn.
4. Der gik 27 timer mellem to måltider, kun afbrudt af en bolle i begyndelsen.
5. Der gik 9 timer midt på dagen i tropisk varme uden væske.
6. Blev bedt om at forlade flyet 3 gange. (nægtede sidste gang).
7. Hotel værelset ikke opvarmet i Frankfurt.
8. Fik ikke hjælp af [flyselskabet] da jeg blev syg (var syg i over 3 mdr. efter).
9. Måtte købe ny flybillet i KBH.
10. B.A. personalet lavede "mængde kontrol" hjalp ikke i Bangkok.
11. B.A. personalet ikke tilgængelig når de havde lovet det.
12. Stærk manglende vejledning fra [flyselskabet] personalets side.
13. En personlig samtale fandt aldrig sted.
14. Tydeligt et spørgsmål om penge og ikke mennesker.

...”

Af rejseplanen vedrørende hjemrejsen fremgår følgende bl.a:

”...

|       |      |        |   |                                       |
|-------|------|--------|---|---------------------------------------|
| 23FEB | 1730 | QF 301 | S | AFG. SYDNEY (1 STOP)                  |
|       | 2245 | OK     |   | STOP BANGKOK                          |
|       |      |        |   | Udenrigs check-in 90 min foer afgang  |
|       |      |        |   | Indenrigs check-in 30 min foer afgang |
|       |      |        |   | Afgang terminal 1                     |
|       |      |        |   | Maaltid: Uspecificeret maaltid        |
|       |      |        |   | Rejsetid: 9:15                        |
| 24FEB | 0010 |        |   | AFG. BANGKOK                          |
|       | 0555 |        |   | ANK. LONDON – HEATHROW                |
|       |      |        |   | Ankomst terminal 4                    |
|       |      |        |   | Maaltid: Uspecificeret maaltid        |
|       |      |        |   | Rejsetid: 12:45                       |
|       |      |        |   | Total rejsetid: 23:25                 |
| 24FEB | 0940 | QF3439 | S | AFGANG. LONDON – HEATHROW (NONSTOP)   |
|       | 1230 | OK     |   | ANK. KOEBENHAVN                       |

BA 814      Beflyves af: [flyselskab]  
 Afgang terminal 5  
 Ankomst terminal 2  
 Maaltid: Frokost  
 Rejsetid: 1:50

...”

Af udaterede breve udleveret af flyselskabet til klageren i Bangkok lufthavn fremgår følgende bl.a.:

” ...

Kære kunde

Modtag hermed mine oprigtige undskyldninger, fordi vi måtte forsinke Deres afgang i dag. Flyet har en teknisk fejl, som vi er ude af stand til at rette før vores fly – og kabine mandskab overskrider deres lovlige fly – timer. Desværre er vi ude af stand til at stille et andet fly til Deres rådighed i dag, Vær venlig at gå til ankomsthallen og tag Deres bagage fra transportbåndet. [Flyselskabet] vil stille hotelværelse og måltider m. soft drinks til rådighed på Novotel i lufthavnen.

[Flyselskabets] ansatte vil være på hotel forretnings centeret fra kl. 9 d. 24. feb.

...”

” ...

Kære kunde

Jeg vil hermed gerne give Dem følgende information.

I fortsættelse af mit tidligere brev har vi været i stand til at finde plads til Dem til London tidligere end det forsinkede [...] fly, De oprindeligt havde plads på.

Det har ikke været muligt at få plads – enten til London eller andre destinationer i Europa - direkte fra Bangkok, men vi er derimod i stand til at få plads på en afgang fra Bangkok til Hong Kong og derfra til London og videre.

Der er ikke nok sæder på bare et fly for at imødekomme alle, så flere fly vil blive taget i brug. Jeg kan ikke give Dem flere detaljer i dette brev; men vær venlig at henvende Dem til mine folk i forretningscentret, og de vil give dem flere detaljer.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 5. marts 2009 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Forudsætningerne for at forstå klagen:

Da jeg for 7. gang tilbagelægger afstanden mellem København, Danmark og Sydney, Australien, med fly, har jeg en ret klar forestilling om hvad der venter mig.

...

Jeg lider af en kronisk sygdom [...] som er meget lig Decimeneret Skelrose, ifølge WHO. Sygdommen har været lidt i bedring og efter 6 år ventede jeg at kunne foretage den længe ønskede rejse. (Grundet min sygdom havde jeg valgt kun at skifte fly i lande hvor jeg forstår sproget) (Har status som invalid) bil:2.D.

23/2 tjekkes bagagen ind i Sydney.

...

**Aftensmad serveres kort efter vi er lettet.**

**Jeg får ca. en times søvn**

**En bolle og en kop te serveres en time før mellemlanding i Bangkok.**

24/2 Bangkok. Da vi sad i flyet lidt over midnat og ventede på at flyve til London, oplyste kaptajnen at den hydrauliske væske løb ud af den ene vinge - efter forgæves forsøg på reparation skulle vi forlade flyet kl. ca. 4 am. (Det var stegende varmt i det helt fyldte fly) bil. 4

Vi skal gennem paskontrol, med visa og hente kufferter, derefter står to små spinkle piger og skal styre menneskemængden og de problemer der opstår, samt sende os hen til et hotel. (jeg hører at vi er ca. 400 mennesker)

Vi ankom til et dejligt hotel og fik et værelse ca. kl. 6 am. Derefter foretog jeg er oversøisk telefon opkald (der manglede oplysninger om hvordan det gøres - så det tog lidt tid) Efter opholdet i flyet tog jeg et bad, og valgte at få en times søvn før samtalen med [flyselskabets] personalet . Se bil:4 Derefter ville jeg så indtage maden på det dejlige hotel, vi skulle bo på i over et døgn ifølge [flyselskabet]: information på hotellets opslagstavle.

**Så går det galt.**

1) 9.30 am. Stillede jeg mig i køen ved [flyselskabet] informationen, og forventede at få oplyst om ændringerne i flyrejsen og enighed om hvordan dette skulle ske.

2.) 10.30 am var jeg færdig med at stå i kø og alt der blev gjort var at man skrev vores navn ned sammen med vores værelses nr. (noget man kunne få ved at trykke på en knap på hotellets computer) Jeg gjorde opmærksom på at jeg er syg og behøvede hjælp med kuffert og bagage senere på rejsen. Det ignoreres totalt på hele turen. (du kan jo gå) Vi fik et nyt brev. Bil 5

**morgenmaden var slut, men frokosten begyndte 11,30 am.** Så jeg gik op på værelse og rydder lidt op i mellemtiden.

3) 10.45 am. . Blev ringet op og fik at vide at jeg skulle komme ned **øjeblikkelig** og henvende mig ved skranken, da mit **nye fly afgang omgående**

Ved skranken greb en dame et stykke papir som jeg havde i hånden og skrev: **TG 922, counter J15 - J17** på det. Jeg får at vide at jeg skal skynde mig og **ingen anden information overhovedet. Bil 5 b**

**J15 kan ikke tage imod kufferten** da jeg ikke kan oplyse om videre forbindelser, og ved den lejlighed får jeg oplyst at jeg er på vej til Frankfurt. **Bliver henvist til en anden afdeling**

Ved næste skranke stod der **en mand** som skulle servicere **alle** de rejsende der kom fra hotellet (med håndskrevne billetter).

**Tilbage ved J15** fik jeg så indskrevet min kuffert. Bil.6 samt boarding card. Bil. 7.

**Paskontrollen** tog meget lang tid. (**tiden var langt udløbet**)

Så kom **sikkerhedskontrollen**.

Ved afgangsstuen var der mange mennesker og **flyet var ikke fløjet**.

Da vi var klar til afgang i flyet, oplyser piloten af den udvendige bagage låge ikke kunne lukkes og alle passagerer bedes forlade flyet.

4) 15.00 I afgangsstuen **brød jeg sammen med gråd på grund af udmattelse, sult og tørst**

Her **nedskrev jeg i hovedtrækkene** timetallet fra sidste måltid, drikkevarer og søvn, samt hovedtrækkene i rejsens forløb, da jeg fandt min gråd meget pinlig. Jeg sad stille nede i salen på en stol og stod ikke ved skranken.

**Der blev serveret drikkevarer af TG luftselskab inden vi gik ombord.**

5. Kl. 16,00 så var vi klar til afgang igen. Sikkerhedssellerne var spændt for tredje gang da et besætningsmedlem kom og bad mig **forlade flyet** igen da man ønskede os over til [flyselskabet]. Jeg var **for træt og udmattet og nægter**. (var ikke blevet oplyst om ændringen inden)

Lidt efter afgang fik vi **aftensmad** (god mad) Den mad vi fik før landingen kunne jeg ikke **spise meget af da trætheden var for overvældende**.

Under rejsen til Frankfurt fik jeg **feber, hovedpine hoster og nyser**.

**Frøs** meget da jeg havde feber og **kunne derfor ikke sove**. Fik **dråber** til at **afhjælpe smerterne i ørene** under landingen ved Frankfurt.

6) Midnat Vi landede i Frankfurt og blev mødt af en fra [flyselskabet] som oplyste at vi skulle på

Hotel Ramadan 13 km. uden for Frankfurt, **På hotellet ville der være en fra** [flyselskabet] som ville hjælpe os videre, da flere af os ikke ønskede at rejse til København over London. **På hotellet var der ingen fra** [flyselskabet], kun en seddel som sagde at vi alle skulle til London og at flyet afgik kl. 7.55 om morgenen.

**En medpassager** beregnede afgang for transport om morgenen, vækning af os alle og bestilte madpakke vi kunne tage med. Mine nedpassagerer hjalp mig hele tiden.

**Hotelværelset var ikke opvarmet** og kl 4 om morgenen **vågnede jeg og frøs**,

jeg måtte tage et **bad for at få varmen**, og så skulle vi op for at nå flyet.

- 7) Tidlig morgen i Frankfurt bliver jeg **nægtet** at komme til **København** af [flyselskabet]. Som oplyste at jeg ikke havde gyldig billet. Jeg fremviste min billet til København og Karup. (Da var jeg pludselig ikke længere alene ved skranken **andre passagerer trådte til** og talte med autoritet) Så fik jeg min billet til København men måtte så selv kæmpe mig vej gennem lufthavnen med alle mine kufferter, til jeg igen fandt mine rejse venner før sikkerhedskontrollen hvor de spiste deres medbragte mand og drak deres saft.

Bil. 8 viser min billet til Kbh. samt den fra London som aldrig blev brugt.

- 8) Formiddag i Kbh. Novia i Kastrup var total ligeglad med mig og ville ikke på nogen måde hjælpe mig selv om jeg bad dem om hjælp til at komme til Karup og fortalte om turen.

Jeg havde feber –mine læber var helt sprukne – jeg kunne ikke rigtig magte noget, og lignede ”jeg ved ikke hvad” samt at jeg var helt udmattet. – Bilag 9 viser min billet som ikke var gyldig og nedenunder ses navnet på den person Hos Novia som helt afviste mig.

Jeg købte en nye billet og fløj til Karup hvor endelig pårørende tog sig af mig. Bil. 10 og 11.  
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 9. juni 2010 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 1.000 kr. til klageren pr. kulance, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 4.000 kr. som forlig, men klageren stiller sig heller ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”den første tid efter havde jeg maridt om natten. Selv nu græder jeg når jeg læser klagen. For mig var det totur. Jeg kender ikke mine rettigheder. 7.000 kr.”

Bureauet har imødegået klagen i mail af 25. marts 2010 og brev af 3. juni 2010 til klageren og gør gældende bl.a.:

” ...

Vi har modtaget svar fra [flyselskabet] angående din mors påstand, som du vil kunne finde nedenstående i denne email.

[B] har diskuteret påstanden med vores forsikringssselskab og vores advokater, og ifølge danske pakke rejse love er det kun udgående rejser og evt. husly/guidede ture der er booket for rejsen som er dækket ind under loven. Eftersom at ændringer og forsinkelser er `forventet` på returrejsen (selvom din mor var specielt uheldig på hendes returrejse), er returrejsen ikke

dækket under loven. Derfor er [B] ikke forpligtet til at udbetale kompensation til din mor dette tilfælde. Som en god gestus, ønsker [B] at tilbyde en beløb på kr. 1000.

...

Kære [K],

...

Jeg har set nærmere på årsagerne for din forsinkelse. Årsagen var et teknisk problem. Når det sker gør vi alt i vores magt for at holde passagerene opdaterede.

Før vi videregiver information skal vi være helt sikre på det vi fortæller jer ikke bliver ændret igen. Jeg ved ventetiden er meget frustrerende.

Vores kundeserviceledere prøver at holde vores kunder opdaterede det bedste de kan når der er forsinkelse på vores fly. Der er altid mange ting at tage i betragtning, og ting kan hurtigt ændres – specielt når forsinkelsesårsagen er udenfor vores rækkevidde. Fra hvad de og andre fortæller os, anser vi at vores medarbejdere godt kunne have holdt dem bedre informeret.

Vi ved hvor meget forsinkelser kan påvirke vores kunder og deres fly, og vi forsøger altid at begrænse ulejligheden for dem. Så vi videregiver kun information når vi ved det er relevant og ikke sandsynligt at det ændres. Nogle gange kan det tage et stykke tid for informationen at blive givet videre til os, men jeg forstår denne frustration over at du blev efterladt ventende.

Vi kan kun tilbagebetale dem hvis de har lidt faktiske tab som følge af denne forsinkelse. Vi kan desuden heller ikke kompensere dem for deres billet med [indenrigsfly] til Karup, eftersom denne rejsedel ikke var del af deres billet fra SYD.

...”

”...

At hjemrejsen forløb på den beskrevne måde beklager vi meget. Forsinkelsen og de deraf følgende gener blev ikke håndteret på en tilfredsstillende måde. Det håber jeg, at jeg gav udtryk for ved vores første samtale ved hjemkomsten.

At sagsforløbet har taget så lang tid skyldes i første omgang den langsomme sagsbehandling hos luftfartsselskabet. Det må vi også medgive har været utilfredsstillende.

...

Det er vigtigt for os, at vore kunder er tilfredse og som aftalt i telefonen i dag, vil vi gerne tilbyde, at vi afslutte denne kedelige sag på en for dig tilfredsstillende måde.

Vi vil derfor tilbyde dig kr. 4.000,- til endelig afgørelse af sagen.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har erkendt, at deres underleverandør, flyselskabet, ikke håndterede den meget betydelige forsinkelse på hjemrejsen og de deraf følgende gener på en tilfredsstillende måde.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet skønsmæssig vurdering til 1.500 kr.

Det fremgår af sagen, at der på klagerens tilkøbte indenrigsfly på hjemrejsen var afsat 2 timer og 15 minutter mellem klagerens forventede landing i Kastrup lufthavn og afgangstidspunktet for tilslutningsflyet fra Kastrup lufthavn til Karup lufthavn.

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende være forberedt på, at der kan forekomme visse forsinkelser, ligesom der altid skal beregnes tid til at komme ud af flyveren, at gå fra flyveren til ankomsthallen og til at afvente bagageudlevering.

Allerede fordi klageren ved køb af den oprindelige billet fra Kastrup lufthavn til Karup lufthavn ikke efter Ankenævnets praksis har beregnet nok tid mellem den forventede landing fra London på den oprindelig bestilte hjemrejse og afrejsetidspunktet til Karup lufthavn, finder Ankenævnet, at klageren ikke er berettiget til erstatning af køb af ny flybillet til Karup lufthavn.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Hedegaard Madsen  
Formand