

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0078

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Ægypten rundrejse – Keops, inkl. 7 nætters Nilcruise. 5.3.-16.3.2010
PRIS	44.475 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. forsinkelse i Billund lufthavn og dermed følgende utilfredsstillende langvarigt ophold i Amsterdam lufthavn, der medførte et spildt feriedøgn. Utilfredsstillende afvikling af udflugterne på Nilcruiset, idet ”man intet fik arrangeret de første tre dage og sammenpressede alt i de sidste tre dage.”
KRAV	”Ikke noget specifikt krav, men ønske om et rimeligt afslag i prisen”
SAGEN INDBRAGT	19. april 2010

\*\*\*\*\*

### Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.593 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 7. februar 2010 en rejse for 3 personer til Ægypten, rundrejse – Keops, inkl. 7 nætters Nilcruise, for perioden fra fredag den 5. marts til tirsdag den 16. marts 2010 med indkvartering i et dobbelt- og et enkeltværelse og i udvendig kahyt. I klagerens rejse indgik endvidere en ekstra tilkøbt nat i Cairo mellem den 5. og 6. marts 2010. Pension og udflugter i.h.t. program.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

”...

1. At man ikke ved ankomsten til Amsterdam fik anden oplysning/hjælp end et lille visitkort med et telefonnummer, hvor der ikke blev svaret, og at der i transferområdet ikke var muligheder for informationer eller hjælp før om morgenen. Dette indebærer, at vi måtte tilbringe/spilde et feriedøgn i lufthavnens transferområde uden mulighed for søvn.
2. At man på Nilcruisen ikke fik fordelt udflugterne som beskrevet i programmet, men at man intet fik arrangeret de første tre dage og sammenpressede alt i de sidste tre dage.
3. Desuden vil vi ikke acceptere, at man fra flyselskabets side fastholder, at beskrivelsen af proceduren ved ankomsten til lufthavnen er usand.

...”

Klageren har endvidere anført på klageskemaet, at ”For at kunne være udhvilet efter flyankomst i Cairo kl. 2.15 med udflugtsprogram den følgende morgen bestiltes en ekstra dag, den 6.3. i Cairo.”

Af klagerens faktura fremgår bl.a.:

”...

Antal	Varebetegnelse	Pris pr. enhed	BELØB
	3 voksne i 1 dbl & 1 enkelt værelse		
3	Ægypten rundrejse - Keops	kr 9.595,00	kr 28.785,00
3	Udflugter i henhold til program	kr 1.795,00	kr 5.385,00
3	Ekstra nat	kr 500,00	kr 1.500,00
...	...	...	...
		Total	kr 44.475,00

...”

Af bureauets brev til klageren af 12. februar 2010 fremgår bl.a.:

”...

Afrejse Billund D.05.03.10 Kl. 18.20 med KL1348, ankomst Amsterdam kl. 19.23 (transit)  
Kl. 20.55 med KL0553, ankomst Cairo kl. 02:15

...”

Af bureauets ”Almindelige rejsebestemmelser”, der er anført på bagsiden af bureauets prisliste, fremgår bl.a.:

”...

### Forsinkelser

Ved rejser med fly opstår sommetider forsinkelser, som bureauet ingen indflydelse har på, og derfor intet ansvar har herfor. Der ydes ingen kompensation fra bureauets side i disse tilfælde.

Især i høj trafik perioder kan flyselskabet foretage fly ændringer som følge af øget trafik. Disse ændringer har bureauet desværre ingen indflydelse på. Vi forsøger altid at få vores gæster med bedst mulige flyafgange, men da der ofte bliver sat ekstra fly ind på de forskellige ruter som følge af den store turistmængde i Ægypten, kan flytiderne rykke sig i den ene eller den anden retning i forhold til det oprindelige tidspunkt.

...

#### Reklamation

I tilfælde af opståede fejl eller mangler på rejsemålet, skal vor guide eller agent på rejsemålet kontaktes med det samme, så eventuelle fejl kan rettes på stedet. Eventuelle klager, som ikke kan ordnes på stedet, bør være bureauet skriftligt i hænde senest 3 uger efter endt rejse.

...

#### BUREAU

...

4200 Slagelse

Tlf. 58xxxxxx / 98xxxxxx

”

...

Af udbudsmaterialet i øvrigt fremgår bl.a.:

”

...

11 dage / 10 nætter rundreje

2 nætter i Cairo, 7 nætter Nil cruise, 1 nat Luxor

...

#### *Dag 3 Mandag*

...

Efter udflugterne køres der direkte til lufthaven for at flyve til Luxor. Flyvetiden til Luxor varer ca. en times tid, og ved ankomst modtages gæsterne af vor repræsentant, som sørger for transport til Nil cruiseren.

...

#### *Dag 4 Tirsdag*

Efter morgenmad er der udflugt til Kongernes dal på Vestbredden, hvor vi skal se nogle af kongegravene, hvor faraoer fra det 18. og frem til det 21. dynasti blev begravet. Kongernes Dal er skjult bag klipperne der danner baggrund for tempelkomplekset Deir El-Bahri, også kaldet Hatshepsuts terrasse tempel. Inden der køres tilbage til skibet, besøges Memnon kolosserne der majestætisk skuer ud over Nildalen. Vi returnerer herefter vor Nil cruiser, hvor der i løbet af eftermiddagen sejles mod Edfu hvor vi lægger til for natten.

#### *Dag 5 Onsdag*

Efter morgenmad er der udflugt til Horus templet, som er det bedst bevarede antikke tempel i Egypten. Ifølge mytologien er det bygget på området hvor kampen mellem Horus og Seth efter sigende skulle have fundet sted. Efter Horus templet sejler vi videre mod Kom Ombo, hvor vi skal besøge dobbelttemplet for guderne Sobek og Horus.

Tilbage på skibet nyder vi aftensmaden, mens der sejles mod Aswan som nås i løbet af aftenen.

#### *Dag 6 Torsdag*

Dagen er til fri disposition, men der er mulighed for at deltage i en udflugt til Abu Simpel. Alternativt kan vi foreslå at gå en tur i basaren eller sejle en times tid med de lokale sejlskibe som kaldes en felucca.

*Dag 7 Fredag*

Efter morgenmad er der udflugt til Philae templet som er dedikeret til gudinden Isis. Vi fortsætter dernæst til den ufuldendte obelisk, og inden vi returnerer til skibet besøger vi Aswan dæmningen med sin fantastiske udsigt udover Nasser søen. Tilbage på skibet hvor vi i løbet af eftermiddagen har mulighed for en felucca tur på Nilen. Aftenen nydes ombord.

*Dag 8 Lørdag*

Mens vi indtager vores morgenkomplet sejles der mod Kom Ombo, hvor der er et par timers stop. Sejladsen på Nilen fortsætter derefter mod Edfu mens vi nyder frokosten ombord. Efter et kort stop fortsættes til Esna hvor vi lægger til for natten.

*Dag 9 Søndag*

Karnak templet var det helligste sted i det gamle Egypten, og er stadig det største og mest imponerende tempel der nogensinde er bygget. I oldtiden var Luxor templet omdrejningspunkt for ritualer og højtidere som foregik fra Karnak templet til Luxor Templet. Disse to templer var forbundet via en 2,5 km lang processionsvej med sfinkser på begge sider af vejen. Vi hører den spændende historie og ser de enorme bygningsværker med de smukke inskriptioner. Aftenen er til fri disposition og kan evt. benyttes til at se lys- og lydshow i Karnak templet, eller en spadseretur på Nil promenaden. Vi overnatter den sidste nat på krydstogtskibet.

*Dag 10 Mandag*

Efter morgenmad forlader vi skibet.

...

Klageren har i brev af 20. marts 2010 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

Ved afrejse 5. marts fra Billund var der for meget sne, til at man kunne lette med flyet, og derfor kom vi først til Amsterdam omkring midnat. Vi var klar over, at vor forbindelse til Cairo var afgået, hvorfor vi forventede, at man gav os en plan til løsning af dette problem. Denne løsning gik ud på, at alle passagerer i flyet ved udgangsslusen fik udleveret en voucher til et måltid mad til 10 Euro samt et lille kort med et telefonnummer, hvortil man kunne ringe i løbet af to timer for at få en plan til løsning af problemet. Derefter intet, absolut intet! Når vi ringede til nummeret, var der ingen, der svarede, når vi prøvede at finde nogle officielle lufthavns personer, var alt lukket. Hele Schiphol Lufthavn var uddød, og kun en enkelt vagtmand og en rengøringsassistent var at finde.

Resultatet var, at vi og en hel del andre passagerer sad/hang i transferområdet indtil kl. 6 næste morgen. Vi havde i desperation forsøgt at betjene en af automaterne til self-service og fik udskrevet boardingcards til os tre med en afgang om aftenen et døgn efter vores planlagte afgang.

Da man om morgenen åbnede informationskontorerne, fik vi her at vide, at den nævnte afgang samme aften var den eneste mulighed, hvorefter vi måtte blive i området uden overtøj, bagage eller sovemulighed i 21 timer.

Forsinkelsen resulterede i, at den ekstra dag og overnatning, vi havde bestilt og betalt for forsvandt op i den blå hollandske luft.

...

Vel ankommet til Luxor og til Nil cruiseren mødte vi bureau-medarbejderen, "M", som oplyste os om, at udflugtsprogrammet fra at være delt op på hele sejlturen, Luxor-Aswan-Luxor, var ændret til at foregå på turen tilbage fra Aswan til Luxor. Det betød, at vi havde 2-3 dage uden noget program på skibet og derefter et ret sammenpresset program med en lettere reserveret guide, "I", som desuden havde et forholdsvis svært forståeligt dansk sprog, Vores umiddelbare frygt for, at vi ikke kunne nå samtlige lovede udflugter blev dog gjort til skamme, så vores oplevelser i Egypten må siges, at være overvejende positive.

..."

Klageren gør krav på "Ikke noget specifikt krav, men ønske om et rimeligt afslag i prisen".

Klageren har yderligere begrundet sin klage i brev af 7. juni 2010 til Ankenævnet.

I brev af 31. marts 2010 til klageren anfører flyselskabet bl.a.:

..."

Grundet de ugunstige vejrforhold blev afgang af KL 1348 udsat og forårsagede dermed at De ikke var i stand til at nå Deres forbindelse til Cairo med KL553 og blev ombooket til næste ledige afgang med KL533 og var nødsaget til at tilbringe natten i lufthavnen.

..."

I mail af 7. april 2010 til klageren anfører bureauet bl.a.:

..."

Jeg skal bede Dem om at dokumentere i form af telefon regning e.lign. at De på tidspunktet før afrejse fra Billund har kontaktet vor kontor i Danmark, idet det kraftigt præciseres at vore åbningstider er fra kl. 09:00 til kl. 22:00 alle ugens 7 dage.

..."

Vi har ikke modtaget henvendelse fra Dem hverken da de opholdte Dem i Billund, Amsterdam eller efter ankomst til Cairo.

I henhold til pakkerejselovens paragraf 26 samt vore rejsebetingelser:

Skal der rettes henvendelse omgående således at De giver os en fair chance for at foretage en problemløsning.

De skriver endvidere i Deres brev at De i Amsterdam fik udleveret en voucher samt et lille kort med et telefon nr. hvortil man kunne ringe. Jeg skal anmode Dem om at fremsende det omtalte kort således at vi kan give flyselskabet en chance for at besvare dette spørgsmål vedr. manglende telefonisk svar, som overfor os benægter at der udleveres et sådant kort og løsningsmodeller. Ligesom Schipol Lufthavn i Amsterdam aldrig er mennesketom og uden personale fra flyselskabet.

..."

Det indklagede bureau har i brev af 25. maj 2010 til Ankenævnet yderligere anført:

..."

10.1 Uvist af hvilken årsag mener gæsten af Schipol lufthavn var lukket

Gæsterne må have fået besked fra flyselskabets personale ligesom flyselskabets personale må havde foretaget en ombooking af flyet.

...

Derudover er Schipol Lufthavn en stor international lufthavn med en hektisk aktivitet hele døgnet. men flyselskabets personale har ydet servicen til ombooking og udlevering af madboner da kunden henvendte sig. Flyselskabets disk fungerer på den måde at passageren selv henvender sig til servicecentret, og ikke omvendt.

Kunden har aldrig henvendt sig til bureauet.

10.2 Programmet er gennemført i overensstemmelse med det beskrevne program.

...

Uvist af hvilken årsag klager gæsterne først efter hjemkomsten over at programmet leveres som beskrevet.

10.3 Gæsten vil ikke acceptere flyselskabets forklaring

Bureauet har opfordret kunden til at dokumentere sin påstand omkring det af flyselskabets udleverede materiale i form af voucher og lille kort. Jf. den vedlagte mail fra bureauet til kunden.

Kunden har ikke vendt tilbage til bureauet omkring denne mail. Kunden har selv undervejs i hele forløbet stået for problemløsningen eller mangel på samme. Og har på intet tidspunkt kontaktet bureauet herom. Kunden har via bureauets voucher samtlige vore telefoner numre som svarer 24 timer i døgnet. Kunden har selv forhindret bureauet i at være behjælpelig grundet kundens manglende kontakt til firmaet.

...

Bureauet indstiller følgende til nævnet:

- Total frifindelse af bureauet, grundet kundens manglende reaktion undervejs på rejsen. Subsidiær tilbagebetaling af den ekstra dag på kr. 500, som kunden tilkøbte uden udflugt.

Årsag til frifindelse:

1. Kunden har ikke kontaktet bureauet før efter hjemkomsten. Det vil sige at kunden har forhindret bureauet i at afhjælpe de opståede problemer.

- Forsinkelsen opstod i Billund og gæsterne træf alene beslutningen om at vente i Billund lufthavn, og dermed forhindrede bureauet at ombooke til andet fly og eventuel overnatning i Billund.

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i brev af 25. maj 2010 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens flyafgang fra Billund blev udsat pga. vejrforholdene, og at klageren derfor ankom så sent til Amsterdams lufthavn, at han først kom med et fly fra Amsterdam til Cairo et døgn efter den planlagte afgang.

Klageren mistede derfor tid på rejsemålet svarende til et døgn.

Rejsearrangementet findes derfor at have været behæftet med en mangel, og bureauet er derfor forpligtet til at udbetale klageren kompensation for det døgn, som klageren mistede på rejsemålet, jf. Ankenævnets ”Vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser”.

Uanset at prisen for den ekstra overnatning – dagen før påbegyndelse af rundrejsen – som klageren havde tilkøbt til sin rundrejse, udgjorde 500 kr. pr. person, beregnes kompensationen for den mistede tid på rejsemålet i overensstemmelse med pakkerejsens samlede varighed og pris.

Kompensationen for det mistede døgn fastsættes herefter til 4.043 kr.

Ankenævnet finder, at klageren ikke har modtaget en fuldt ud tilfredsstillende service i forbindelse med det langvarige ophold i Amsterdam Lufthavn. Rejsearrangementet har på dette punkt derfor været behæftet med en yderligere mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 550 kr.

Ankenævnet bemærker, at uanset at bureauet er uden skyld i de gener, som flyforsinkelsen påførte klageren, hæfter bureauet efter reglerne i pakkerejseloven for den herved mistede tid og påførte gener.

Ankenævnet skal i denne forbindelse bemærke, at bureauets ansvarsfraskrivelse vedrørende flyforsinkelser i bureauets ”Almindelige rejsebestemmelser”, ikke har nogen retsvirkning over for klageren, jf. i øvrigt bestemmelserne i lov om pakkerejser.

Ankenævnet skal endeligt bemærke, at den omstændighed, at klageren ikke kontaktede bureauet, hverken fra Billund Lufthavn eller fra Amsterdam Lufthavn, ikke kan tillægges betydning ved sagens afgørelse. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at det ikke af bureauets almindelige betingelser fremgår, hvilken retsvirkning klagerens manglende reklamation over for bureauet har.

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter at have opdaget manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Arrangøren kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2. Da retsvirkningen ved manglende reklamation skal oplyses til klageren, og da dette ikke er udtrykkeligt anført, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig manglende reklamation.

Ankenævnet finder, at klageren, der i øvrigt har forklaret, at samtlige lovede udflugter på Nilcruiset blev gennemført, ikke mod bureauets benægtelse har godtgjort, at afviklingen af udflugterne – uanset at udflugterne måtte have fundet sted på andre dage end angivet i dag- til dag programmet – har været utilfredsstillende.

Ankenævnet kan på denne baggrund ikke imødekomme klagerens krav på dette punkt.

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 i øvrigt har fået medhold i sin klage, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, 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 forkyndelsen af denne kendelse betale 4.593 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.