

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0098

afsagt den

REJSEMÅL	Phuket, Thailand. 7.4.-21.4.2010
PRIS	I alt 8.198 kr.
KLAGEN ANGÅR	Forsinkelse på hjemrejsen fra Bangkok lufthavn pga. problemer forårsaget af den islandske askesky.
KRAV	”Flybillet retur Air France 19.270 Dkk. 3xtaxa lufthavn 193 Dkk. Telefon/sms-afgift ca. 1.000 Dkk. (- bilag endnu). Forplejning lufthavn ca. 200 Dkk. (- bilag)”
SAGEN INDBRAGT	10. maj 2010

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale i alt 6.393 kr. til klager.. For den del af den oprindeligt udstedte flybillet, der ikke er blevet benyttet, har klageren krav på tilbagebetaling af betalte lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 14. december 2009 en rejse til Phuket, Thailand, for 1 person for perioden fra onsdag den 7. april til onsdag den 21. april 2010 med indkvartering i Deluxe Seaview Room - sgl. bed på hotel Tropical Garden Resort. Med morgenmad.

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

”...

1. Fly/hjemtransport: Ved planmæssig afrejsetidspunkt fra Bangkok Apt. var fly annulleret på trods af, at København Kastrup ville være åben efter askesky den følgende dag ved flyets ankomst. Bureauet på hotel, der blev stillet til rådighed, kunne ingen informationer give i 4 dage om nyt hjemrejseforhold. Bureauet agent i DK og i Bangkok henviste til selv at ”prøve lykken” i lufthavnen. Der stod jeg i 10½ timer – uden held. Opslag på hotellet fra Bureauet bekræftede, at man selv skulle sørge for evt. anden hjemtransport!! Det gjorde min kæreste via internettet i DK og fandt en flyrejse hjem med Air France! Thai Airways gav heller ingen info i de 4 dage!

...”

Klageren kræver ”Flybillet retur Air France 19.270 Dkk. 3xtaxa lufthavn 193 Dkk. Telefon/sms-afgift ca. 1.000 Dkk. (- bilag endnu). Forplejning lufthavn ca. 200 Dkk. (- bilag)”

Bureauet har imødegået klagen i mail af 29. april 2010 til klageren og gør gældende bl.a.:

”...

Der er ikke belæg for uden vores samtykke blot at købe en enkeltbillet til kr. 19.000. Som vores ca 250 andre strandede gæster har du været berettiget til vores omsorgspligt (dvs vi sørger for hotel og fuld forplejning) og derudover skal flyselskabet transportere dig hjem hurtigst muligt. Så med mindre du har en skriftlig accept fra os på køb af egen billet, hvilket jeg ved ikke er tilfældet, så er det kun ubrugte flyskatter/afgifter ca kr 750 kr der er berettiget til.

...”

Klageren har i mail af 2. maj 2010 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere bl.a.:

”...

1. Det er grotesk at kræve en skriftlig tilladelse fra jer på anden flybillet i det kaos, der herskede i Bangkok. Også på hotellet, hvor jeres medarbejder direkte opfordrede til anden rejse hjem ved at sætte opslag om at "prøve lykken" i lufthavnen. Det gjorde jeg og tusinder af andre og stod 10 1/2 time i kø uden resultat. Så man må sige, at jeres mand direkte opfordrede til selv at finde alternativ løsning gennem sit opslag. Endelig var min flybillet hjem et spørgsmål om at bestille nu og her, mens der endnu var plads på et ekstra Air France fly. Jeg havde uopsættelige forretningsaftaler i Danmark, som skulle overholdes, så der var ikke andre valg end at acceptere alternativt fly.

2. Jeg skal overhovedet ikke udrede noget som helst med Thai Airways - jeres underleverandør. Jeg har købt en pakkerejse hos jer og forventer, at I lever op til de aftaler der er indgået i denne pakke. Jeg er stadig uforstående overfor, hvorfor hjemtur ikke blev gennemført den 20. april fra Bangkok og har ikke kunnet få svar fra jer på det spørgsmål. Kastrup var åben næste dag til kl. 14 og flyet fra Bangkok skulle lande 9:40. Så hvad er svaret på det? Mit fly var altså ikke forhindret af askesky.

3. Jeg forventer ikke fuld dækning af hjemrejse billet men selvfølgelig kompensation for den i rimelig grad. Desuden har de ekstra ufrivillige dage i Bangkok medført adskillige telefonopkald til Danmark til en pris af 8 kr. i minuttet. Noget der beløber sig til mindst 1.000 dkr. Og taxaer til/fra lufthavnen flere gange i Bangkok. Hvem betaler det?

Jeg kan derfor ikke acceptere, at I hele tiden henviser til Thai Airways - et flyselskab I ikke engang selv har kunnet få ordentlig information ud af. Det er jer, der er rejseselskabet - og dermed jer, der skal svare over for mig som jeres kunde.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 16. juni 2010 til Ankenævnet.

Bureauet imødegår klagen yderligere i mails af 3. maj og 4. maj 2010 til klageren og mail af 4. juni 2010 til Ankenævnet og anfører yderligere bl.a.:

”...

Igen, det er en force majeure situation hvor vi som bureau er forpligtede til at opretholde vores omsorgspligt, dvs rimeligt husly og forplejning. Dette har vi gjort ved at indkvartere gæster på hotel i Bangkok med fuld pension. Flyselskabet holder pligten til at transportere gæsten til/fra rejsemålet og skal gøre dette hurtigst muligt - og første afgang var 22 april kl 0120 med Thai Airways til Kastrup.

...”

”...

Men du har "taget skeen i egen hånd" og selv købt en billet hjem uden vores vidende og medvirken og accept - og dermed har du afskrevet såvel vores men især Thai Airways muligheden for at transportere dig hjem som flyselskabet har pligt til. Så som jeg skriver er du berettiget til at få refunderet ubrugte lufthavnsskatter fra Thai Airways flyvningen hjem. Rent praktisk er det noget som vi ansøger om at få og så videresendes beløbet til dig.

...”

”...

Vi har i samarbejde med flyselskabet gjort alt hvad der var muligt for at skaffe gæsten hjem hurtigst muligt. Det er helt korrekt at alle gæster (og for vores vedkommende ca 250 stk i Bangkok alene) er blevet opfordret til såfremt man havde mulighed for det at tage i Bangkok lufthavn og stå standby til fly med Thai Airways. Det er også korrekt at vi i flere dage ikke kunne bidrage med præcis information om hvornår den enkelte gæst kunne sikres at være hjemme men at der hele tiden blev arbejdet på højtryk for hurtig løsning. Vores lokale medarbejder i Bangkok boede på samme hotel som kunden i hele perioden og der blev dagligt kl 9-

15-21 opsat seneste nyt og som nævnt er husly og fuld forplejning sket på bureauets regning. Faktum er at de sidste Bureauet gæster (primært dem der strandede den 22 april) rejste fra Thailand d. 30.april.
...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ikke som aftalt som led i pakkerejsen blev transporteret hjem med bureauets underleverandør, Thai Airways, fra Bangkok onsdag den 21. april 2010 kl. 01.20 med planmæssig hjemkomst i Kastrup lufthavn samme dag kl. 07.40.

Ankenævnet lægger til grund, at årsagen til, at bureauet ikke var i stand til at opfylde aftalen om flyhjemtransport, var det særlige naturfænomen - askeskyen fra den islandske vulkan, Eyjafjallajökull – der i flere dage i april 2010 medførte lukning af både det danske og store dele af det øvrige europæiske flyluftrum.

Et sådant force majeure lignende forhold er ikke en ophørsgrund for bureauets forpligtelser over for klageren i henhold til den indgåede pakkerejse, men er alene en erstatningsansvarsfrihedsgrund. Bureauet har som klagerens aftalepart derfor fortsat over for klageren en opfyldelses- og omsorgspligt – hvilket bureauet også findes at have erkendt under sagen – og som ud over at sørge for passende indkvartering og forplejning tillige omfatter pligten til at sørge for hurtigst mulig hjemtransport.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren uden bureauets vidende og accept fredag den 23. april 2010 via sin kæreste i København købte en flybillet hos Air France med hjemrejse lørdag den 24. april 2010 kl. 14.15 fra Bangkok via Paris til København. Klageren ankom herefter til Kastrup lufthavn søndag den 25. april 2010 kl. 09.20, dvs. 4 døgn senere end oprindeligt aftalt.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at bureauets underleverandør, Thai Airways, med afgang fra Bangkok torsdag den 22. april 2010 kl. 01.20 begyndte at transportere gæster hjem til Kastrup lufthavn, og at alle bureauets ca. 250 rejsende, der som klageren havde været strandet i Bangkok, herved via bureauet/Thai Airways var blevet transporteret hjem til Kastrup senest fredag den 30. april 2010, dvs. 9 døgn senere end oprindeligt aftalt.

Ankenævnet lægger endelig til grund, at bureauet - som forklaret under sagen – dels havde opfordret sine rejsende i Bangkok til, såfremt de havde mulighed for det, at tage til Bangkok lufthavn og stå standby til flyafgange med Thai Airways, dels i flere dage ikke havde kunnet bidrage med præcis information om, hvornår den enkelte gæst kunne sikres at være hjemme, men at der dagligt på hotellet blev opsat seneste nyt.

I overensstemmelse med de regler, der i øvrigt gælder ved en rejsendes reklamationer over mangler og med efterfølgende krav om afhjælpning heraf og henset til den rejsendes pligt til at søge at begrænse sit tab, finder Ankenævnet, at klageren, inden han hos Air France fredag den 23. april 2010 købte en flybillet til 19.270 kr. med hjemkomst søndag den 25. april 2010, burde have underrettet bureauet eller dets repræsentant på rejsemålet herom, således at bureauet og dets underleverandør eventuelt kunne have fået mulighed for afhjælpning.

3 ankenævnsmedlemmer (Forbrugerrådet og Ankenævnets formand) udtaler:

Som ovenfor anført havde bureauet som klagerens aftalepart – uanset det opståede force majeure lignende forhold - fortsat over for klageren en opfyldelses- og omsorgspligt, herunder pligten til at sørge for hurtigst mulig hjemtransport.

Selv om bureauet i den noget kaotisk opståede situation ikke havde mulighed for at give klageren og øvrige strandede rejsende præcis besked om den nærmere dato for hjemrejsen, påhvilede det dog bureauet fx via en repræsentant i lufthavnen, hvortil bl.a. klageren af bureauet var blevet opfordret til at stå standby, stedse at informere de strandede gæster om seneste nyt, herunder om det forventelige hjemrejsetidspunkt, samt stedse at undersøge og bistå også klageren med at finde andre passende hjemtransportmuligheder.

På den ene side har det indklagede bureau efter disse medlemmers opfattelse i det konkret foreliggende tilfælde ikke godtgjort fuldt ud at have opfyldt sine pligter til over for klageren at sørge for, at han blev fyldestgørende informeret/bistået samt sikret hjemtransport hurtigst muligt.

På den anden side finder disse ankenævnsmedlemmer, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at han af bureauet eller dets repræsentant i Bangkok blev opfordret direkte til selv at ”prøve lykken” i lufthavnen med den konsekvens, at han – som af ham påstået – var berettiget til på bureauets vegne og bekostning selv at finde en alternativ løsning på hjemtransportproblemet.

På denne baggrund og under henvisning til det ovenfor anførte om reklamationsbestemmelserne og tabsbegrænsningspligten finder disse medlemmer, at klageren ikke er berettiget til at kræve, at udgiften til hjemtransporten i sin helhed skal afholdes af det indklagede bureau, men alene, at bureauet efter omstændighederne skal godtgøre klageren et beløb, der passende kan fastsættes til 6.000 kr. Det bemærkes herved, at bureauet hæfter for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selvom bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede force majeure lignende situation.

Da klageren – som ovenfor anført - af bureauet var blevet opfordret til at tage til lufthavnen i Bangkok for at stå standby, findes klageren tillige at have krav på at få refunderet taxaavgiften på 193 kr., ligesom klageren efter omstændighederne er berettiget til at få refunderet et skønsmæssigt beløb på 200 kr. til dækning af telefonudgifter.

For den del af den oprindeligt udstedte flybillet, der ikke er blevet benyttet, har klageren krav på tilbagebetaling af betalte lufthavnsskatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf.

2 ankenævnsmedlemmer (Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening) udtaler:

Bureauet havde i den noget kaotisk opståede situation ikke mulighed for at give klageren og øvrige strandede rejsende præcis besked om den nærmere dato for hjemrejsen.

Efter disse medlemmers opfattelse havde bureauet ikke mulighed for umiddelbart at afhjælpe manglen – flyhjemtransporten - og kunne heller ikke give klageren yderligere informationer, end det var tilfældet.

Disse medlemmer har lagt afgørende vægt på, at klageren ved købet af ny flybillet – som ellers anført i pakkerejselovens § 26 om kundens reklamationspligt og bureauets afhjælpningsret – ikke forinden havde kontaktet bureauet eller dets repræsentant, således at bureauet og dets underleverandør eventuelt kunne have fået mulighed for afhjælpning.

Disse medlemmer finder derfor, at klageren, når umiddelbar afhjælpning ikke var mulig, ikke har ret til at foretage egne handlinger, selvhjælp, ved - som i den konkrete sag – selv at finde alternativ hjemrejse og derefter kræve udgiften godtgjort af bureauet.

Disse medlemmer finder derfor, at klagerens krav ikke kan imødekommes, idet klageren dog af de af flertallet anførte grunde er berettiget til at få refunderet taxaudgiften på 193 kr.

Efter stemmeflertallet skal bureauet herefter betale klageren i alt 6.393 kr.

For den del af den oprindeligt udstedte flybillet, der ikke er blevet benyttet, har klageren krav på tilbagebetaling af betalte lufthavnsskatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf.

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 :

Bureauet ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale i alt 6.393 kr. til klager.

For den del af den oprindeligt udstedte flybillet, der ikke er blevet benyttet, har klageren krav på tilbagebetaling af betalte lufthavnsskatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.