

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0122

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Palma De Mallorca. 3.4.-17.4.2010 (faktisk hjemkomst 21.4.2010)
PRIS	I alt 10.796 kr.
KLAGEN ANGÅR	Manglende refundering af udgifter til forplejning i forbindelse med forlænget ophold pga. den islandske askesky, og utilfredsstillende alternativ hjemtransport i samme anledning med færge og i bus i stedet for fly.
KRAV	”Kostpenge 200 EU”  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt at erstatte klagerens faktiske udgifter.
SAGEN INDBRAGT	16. juli 2010

\*\*\*\*\*

### Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 200 euro 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.

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. januar 2010 en rejse til Mallorca for 2 personer for perioden fra lørdag den 3. april til lørdag den 17. april 2010 med indkvartering i en 2-værelses lejlighed på hotel Roc Portonova. Uden pension.

Faktisk hjemkomst 21.4.2010

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

”...

1. Kost penge iflg. aftale med guiden B 20 EU pr. person pr. måltid total 200 EU se bilag 01, 01A, 01B.
2. Klage over måden vi blev sendt tilbage til Billund på, det var en forfærdelig rejse for 2 ældre mennesker og vi fik ingen hjælp fra guiderne, men måtte selv slæbe vor bagage op og ned af mange trapper. Turen var nonstop, først med færgen til Barcelona og derfra med bus til Frankfurt hvor vi skiftede til en dansk bus der så kørte til Billund lufthavn.

...”

Af den håndskrevne seddel - af klageren dateret 17.04 - fra bureauets repræsentant fremgår følgende bl.a.:

”...

Jeg har nu undersøgt mulighederne for at få udbetalt de 20 €pr. person pr. måltid inden måltiderne. Det er desværre ikke muligt at udbetale her på stedet. Dette skyldes, at det er bureauets kundeservice i Danmark, som står for udbetalingen af disse udgifter.

Jeg beklager meget denne misforståelse og I er naturligvis meget velkomne til at kontakte os, hvis I har brug for yderligere oplysninger.

...”

Af ”Kære gæst”-brevet - af klageren dateret 18.04 - fremgår følgende bl.a.:

”...

Af de kendte sikkerhedsmæssige årsager er jeres hjemrejse med fly blevet annulleret, og vi har derfor arrangeret hjemrejse med bus. Vores rejseledere vil informere jer om det præcise afrejsetidspunkt; men vi kan allerede nu oplyse, at turen vil blive med færge til Barcelona og derfra videre med bus til Frankfurt. Her skiftes der til et dansk busselskab, og turen går videre til jeres respektive lufthavne. 2 af vores danske rejseledere vil være med busserne, og de vil sørge for forplejning under vejs.

Vi er godt klar over, at det bliver en lang tur, og derfor kan vi tilbyde, at de gæster, som evt. har mulighed for det, kan blive på Mallorca, til vi har næste fly hjem. Vi håber, det kan blive på lørdag; men kan desværre intet garantere. Vælger man at blive på Mallorca, vil ophold og forplejning være for egen regning. Det vil vores rejseledere selvfølgelig være behjælpelige

med at arrangere.

Som tidligere oplyst, vil de gæster, som hidtil har boet i lejlighed uden pension, kunne få refunderet udgifter til forplejning (max. euro 20,- pr. måltid pr. person).

Kvitteringer samt oplysninger om jeres bookingnummer og jeres banks registreringsnummer og jeres kontonummer sendes til:

Bureauet  
Att: Kundeservice  
XXXX  
XXXX  
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. april 2010 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...  
Som tidligere oplyst gik aftalen ud på, at vi skal have 20-euro pr. måltid i alt 200- euro.

Såfremt I nu bagefter vil underkende Jeres guides aftale, vi jeg naturligvis klage over denne ..."

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt at erstatte klagerens faktiske udgifter.

Klageren kræver " kostpenge 200 EU".

Bureauet har imødegået klagen i mail af 28. april 2010 til klageren og gør gældende bl.a.:

"...  
Vi vil gerne refundere jeres udgifter til forplejning; men vi må insistere på, at vi får fremsendt kvitteringer. Vi udbetaler ikke a'conto beløb, og det har vores rejseledere heller ikke oplyst. I har hele vejen igennem fået at vide, at I kunne købe mad for op til Euro 20,- pr. person, og at I skulle fremsende kvitteringer samt bankoplysninger hertil.  
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 19. maj 2010 til bureauet og brev af 17. august 2010 til Ankenævnet og gør følgende gældende bl.a.:

"...  
Jeg vil hermed klage over den helt urimelige måde vi -grundet askeskyen- blev fragtet hjem fra Mallorca på den 19. april 2010.

Den 18. april kl. 20 fik vi besked om, at vi blev afhentet næste dag kl. 12 og kørt til færgen, som vi skulle afsejle med kl. 14 til Barcelona. Sejltiden ville være 8 timer og vi ville være i

Billund tirsdag aften, men vi var først i Billund onsdag kl. 08.

Da vi ankom til færgehavnen, skulle vi bære al vor bagage til en over for liggende græsplæne og vente der på at få udleveret billetter samt kahyts nr. Vi ville blive indkvarteret i 4 køjes kahytter, men ægtepar ville naturligvis få samme kahyt.

Vi stod så i bagende sol, låst fast til vores bagage, kl 14 afsejlede færgen. Senere kom guiden og fortalte, at det var et ragnarok og at vi ville få billetter til afgang kl. 18. Min hustru og jeg fik plads i hver sin kahyt, og guiden kunne intet gøre, men foreslog, at vi selv prøvede at finde nogen at bytte med.

Vi fik hver udleveret vand, 1 banan samt en flutes med pålæg imellem, først efter kl. 21 fik vi aftensmad ombord.

Efter afsejlingen godt 18 spurgte vi guiden, hvornår vi var i Barcelona og fik at vide, at vi bare skulle lægge 8 timer til afsejlingen, efter ca. 6 timer blev vi vækket af højtaleren, vi var ved at lægge til kaj. Turen tager åbenbart kun 6 timer.

Da vi så var kommet fra borde den 19. april ca. 0:30, var der selvfølgelig ingen busser, de kom præcis 2 timer senere. Vi var lovet moderne turistbusser med toilet, men der var hverken net eller bakke i ryglænet og toilettet var låst af og måtte ikke benyttes.

Ved morgenmadspausen fik hver person udbetalt 20 euro og skulle så selv købe noget at spise, vi skulle ikke aflevere kvitteringer for købet af mad, ja vi skulle ikke engang kvittere for beløbet. Guiden krydsede os blot af på en liste, samme procedure blev brugt ved efterfølgende udbetalinger.

Det harmonerer ikke særlig godt med Jeres begrundelse for at afslå vort krav om kostpenge.  
..."

"...

Det er beviseligt sandt, at guiden lovede os 20 euro pr. måltid, uden at vi skulle forlange kvitteringer for den mad, vi købte. Hun ville komme næste dag og give os pengene for den forløbne tid. Samtalen blev overhørt af mange af de øvrige gæster.

Da vi så kom tilbage til hotellet samme aften, havde guiden skubbet et brev under døren, hvori hun beklagede, men alle udbetalinger skulle ske fra kontoret i Danmark, hvortil vi så skulle indsende vort krav.

...

Vi tog med på hjemturen under protest, da vi gerne ville have ventet på at kunne flyve hjem, men da vi ikke kunne få nogen form for hjælp til at betale for opholdet, blev vi nødt til at tage med.

Færgen til Barcelona lå og ventede da vi ankom til Palma, men der var åbenbart ikke købt billetter, og disse var udsolgt. Vi skulle vente i 4 timer på næste færgeafgang.

Overfartstiden var 1 time kortere end guiderne troede, så da vi ankom til Barcelona var der ingen busser, der blev ringet til deres agent og busserne kom 1 time senere.

...”

Bureauet har imødegået klagen i brev 27. maj 2010 til klageren og i brev af 4. august 2010 til Ankenævnet og gør gældende bl.a.:

”...

Det lykkedes os at arrangere hjemrejse om mandagen med 1. klasses busser hele vejen hjem til Danmark. På den måde kunne vore gæster komme hjem på behagelig og betryggende vis. Vi gav alle vore gæster på Mallorca skriftlig besked om dette. Vi fik mulighed for at sende 2 rejseledere med til Danmark, hvilket bestemt er en service ud over det sædvanlige i denne situation.

I blev afhentet på jeres hotel og kørt ned til havnen, hvor der desværre opstod en yderligere forsinkelse. Vores rejseledere serverede sandwich, drikkevarer og frisk frugt, og vores gæster hyggede sig i det varme vejr.

Om bord på færgen fik I anvist køjepladser som en ekstra service. Det er beklageligt, at I ikke fik køjer i samme lokale; men vores rejseledere havde ikke mulighed for under disse omstændigheder at lave en indkvarteringsplan. Det stod jer naturligvis frit for at benytte køjerne, da der jo var tale om en aftensejlads og ikke en natsejlads.

Vi havde arrangeret det således, at I ville blive hentet af busser, når I ankom til Barcelona. På grund af den ekstra færge, hvor tiderne ikke var fastlagte, så opstod der lidt ventetid på kajen i Barcelona. Det gik dog forholdsvist hurtigt med at få alle gæster med bagage i busserne, som så satte kursen mod Danmark.

I modtog forplejning i busserne hele vejen til Danmark, og når der blev gjort holdt fik I et beløb udbetalt, så I kunne forsyne jer i cafeteriaet. Vores rejseledere udbetalte et beløb til hver rejsende, og de vi jo vidste, hvem der var med i bussen, så var det ikke nødvendigt med kvitteringer.

...”

”...

I samme brev, som EL har fremsendt som bilag nr. 4, tilbød vi også, at de gæster, der evt. fandt denne hjemrejse for lang, kunne blive på Mallorca til vi havde næste fly hjem. Hjemrejsen med vort fly ville naturligvis være uden beregning. Dog ville indkvartering og forplejning i den mellemliggende periode være for egen regning.

E og EL accepterede hjemrejse med færge og bus.

...

Vore rejseleder kunne ikke tilbyde at bære alle gæsternes bagage om bord på færgen, fra færgen og til bussen, ved busskiftet og ud af bussen i Billund. Det var simpelthen umuligt, og det er da også ganske almindeligt, at man i sådanne situationer selv sørger for sin bagage.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at klageren på baggrund af guidens håndskrevne seddel den 17. april 2010 har haft en berettiget forventning om, at klageren kunne få udbetalt 20 euro pr. person pr. måltid dog ikke af guiden på destinationen, men af bureauets kundeservice i Danmark.

Endvidere finder Ankenævnet, at klageren ved ”Kære gæst”-brevet den 18. april 2010 om aftenen blev orienteret om, at klageren mod indsendelse af kvitteringer kunne få udbetalt max 20 euro pr. måltid pr. person.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af modværdien i danske kroner af 200 euro svarende til tilbagebetaling af 20 euro pr. måltid pr. person regnet fra frokost den 17. april 2010 til aftensmad den 18. april 2010, i alt 5 måltider pr. person.

I forbindelse med de kaotiske tilstande, som den islandske vulkan, Eyjafjallajökull, i april 2010 forårsagede i Europas lufthavne med lukkede lufthavne og aflyste fly til følge, finder Ankenævnet, at der er tale om en force majeure lignende situation omfattet af § 22, stk. 1, jf. § 17, stk. 1, nr. 4 i Lov om pakkerejser.

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 omsorgs- pligt – hvilket bureauet har erkendt – og som medfører, at bureauet skal sørge for passende indkvartering, forplejning og hurtigst mulig hjemtransport.

Ved vurderingen af, hvorvidt en alternativ hjemtransport kan anses for at opfylde kriteriet for ”pas- sende”, må der efter Ankenævnets opfattelse på den ene side lægges vægt på karakteren af den oprindeligt aftalte hjemtransport og på den anden side på den omstændighed, at det under de givne force majeure lignende forhold måtte anses for praktisk udelukket for arrangørerne/bureauerne at tilvejebringe tilsvarende hjemtransport som oprindeligt aftalt, hvilket også de rejsende må være forberedt på at skulle acceptere.

Ud fra denne afvejning finder Ankenævnet, at hjemtransporten i den konkrete sag må anses for i det væsentlige at være blevet afviklet tilfredsstillende.

Klageren er herefter ikke berettiget til kompensation for den ændrede hjemtransport.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtæg- ternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

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 modværdien i danske kroner af 200 euro til klageren.

Endvidere skal Falk Lauritsen Rejser A/S inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.