

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0234

afsagt den

REJSEMÅL	Petra, Lesbos. 18.7.-25.7.2010 Faktisk hjemrejse 26.7.2010
PRIS	13.622 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende indkvartering i løbet af natten tæt på lufthavnen og manglende morgenmad under den næsten 12 timers forsinkede hjemrejse.
KRAV	Yderligere kompensation på 3.274 kr. svarende til, at klagerens krav på i alt ”4474 kr. (= 1/3 af rejsens pris)”, bliver tilbagebetalt. Ekstra udgift til parkeringsafgift på 180 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 1.200 kr. til klageren som kompensation for forsinkelsen og for den manglende servering i lufthavnen.
SAGEN INDBRAGT	29. september 2010

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 180 kr. til klageren

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 24. juni 2010 via bureauets hjemmeside en rejse for 3 personer til Petra, Lesbos, for perioden fra søndag den 18. juli til søndag den 25. juli 2010 med indkvartering i 1-værelses lejlighed med terrasse på Hotel Miramare. Ingen pension.

Klageren gør gældende, at bureauet for at spare udgifter undlod at indkvartere klageren og hendes familie - herunder klagerens 2-årige datter - på hotel, selvom det allerede før klageren blev afhentet på det hotel, hvor klageren oprindeligt var indkvarteret, måtte have stået bureauet klart, at klagerens fly tidligst ville afgå kl. 5.00. Klageren gør endvidere gældende, at bureauet ikke sørgede for, at de kunne sove i de busser, som havde kørt de rejsende til lufthavnen. Disse forhold medførte, at klagerens datter fik afbrudt sin søvn under hjemrejsen i videre omfang, end det ville have været tilfældet, hvis flyet var afgået som planlagt. Der blev endvidere ikke sørget for morgenmad, idet kiosken i afgangshallen havde udsolgt.

Af den beskrivelse, som klageren vedlagde sit brev af 19. august 2010 til bureauet, fremgår bl.a.:

” ...

Ift. hjemrejsen har vi fået besked om at afvente afhentning på vores hotel i Petra 25/7 kl. 18.00, så vi kan tilbagelægge den 1½ times bustur til lufthavnen og tjekke ind til afgang 21.40. (Vi har betalt for bustransport fra og til lufthavnen.)

Da vi ankommer til hotellet lidt før 18.00, cirkulerer der blandt de andre gæster en besked om, at vores fly er forsinket, da de græske flyledere 'arbejder efter reglerne'. Forventet afgang er nu 25/7 (rettelig 26/7) kl. 05.00.

Mellem 18 og 19 kommer guiderne forbi og fortæller, at vi vil blive afhentet kl. 20.00 og kørt til den nærliggende by Mollivos (i den modsatte retning af lufthavnen), hvor bureauet vil byde på en middag, mens vi venter på, at de vil undersøge, om der kan indchartres et fly, som kan afgå tidligere på natten.

Aftenen, natten og morgenen forløber herefter således:

Ca. 20.15 Vi bliver afhentet med bus på hotellet i Petra.

Ca. 20.45 Vi ankommer til Mollivos. Idet guiden begiver sig af sted mod restauranten i spidsen for forsamlingen, vender han sig om og siger, at vi ikke kan komme til vores bagage, før bussen henter os igen. Vi får derfor stoppet buschaufføren og hevet vores datters klapvogn ud af bagagerummet. Det viser sig at være heldigt, da vi senere får at vide, at bussen først returnerer nogle timer efter vores datters sengetid.

Ca. 21.30 Under middagen får vi oplyst, at bussen vil hente os 01.15 - og vi opfordres til at "få en aften ud af det".

Ca. 23:00 Efter at have vandret rundt med klapvognen på Mollivos gader (man kan vælge mellem trafikerede veje, veje med toppede brosten og veje, der egentlig er trapper), falder vores datter i søvn. Lidt senere finder vi et par liggestole på stranden og lægger os til at hvile i mørket med vores jakker over os.

01.15 Det lykkes at lempe vores datter over i bussen uden at hun vågner. Forsøget på at få hende til at sove uden at blive kvalt i sin sikkerhedssele gør, at vi ikke sover så meget i bussen.

02.45 Vores datter vågner og deltager glad i indcheckningen. Vi hælder vores medbragte vand ud af flaskerne - men får så at vide, at sikkerhedskontrollen "nok" vil åbne om 2-3 timer. På dette tidspunkt oplyses forskellige forventede afgangstider på lufthavnens skærme; på cph.dk; og af guiderne (som prøver at komme igennem til et telefonnummer i København). Ingen regner dog med afgang før 06.45.

- 04.30 Vores datter falder i søvn igen efter en god times vandren frem og tilbage på p-pladsen.
Vi kan så vælge at prøve at sove a) på gulvet i den stærkt airconditionerede lufthavns-forhal; b) ude på p-pladsen, hvor temperaturen er bedre, men hvor der er mange myg. (En del passagerer fra et andet bureau får lov at sove i de busser, der har kørt dem til lufthavnen. Vores bus er aflåst – og det andet bureau' busser er fyldt, da datteren endelig er faldet i søvn.). Ingen af delene virker tiltrækkende – slet ikke når man som jeg er gravid i 4.md.
Vi får at vide, at vi bør være klar til sikkerhedskontrol 07:00 – men vi kan også bare "vente til vi hører flyveren lande".
- Ca. 06.30 Solen står op og indenrigsflyene begynder at larme.
- 07.30 Vi går gennem sikkerhedskontrollen. Kiosken i afgangshallen har udsolgt af alt andet end vand og kaffe.
- 08.00 Vores datter vågner og spiser vores medbragte banan.
- 09.11 Flyet afgår. Da datteren nu er vågen, bliver det ikke til søvn i flyet for os.
- 11.00? Vi lander i Kastrup stort set uden at have sovet hele natten.
- 11.30 Vi betaler et par hundrede kroner i ekstra p-afgift (- familie i Kbh. satte bilen til os i lufthavnen før arbejdstid -) og kører hjem for at modtage gæster et par timer senere.
- ...”

Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet udbetalt 1.200 kr. til klageren som kompensation for forsinkelsen og for den manglende servering i lufthavnen.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på yderligere kompensation på 3.274 kr. svarende til, at klagerens krav på i alt ”4474 kr. (= 1/3 af rejsens pris)”, bliver tilbagebetalt. Klageren har endvidere fremsendt dokumentation for den ekstra udgift til parkeringsafgift, som udgjorde 180 kr.

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mail af 17. februar 2011 til Ankenævnet.

I mail af 8. september 2010 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Håndteringen af selve forsinkelsen er efterfølgende taget til intern opfølgning, da det sikkert kunne være ordnet bedre, og vi undskylder herfor.

...

I jeres tilfælde blev forsinkelsen desværre længere end først antaget, og som kompensation herfor sender vi jer en check på 1200,-kr.

...

Eftersom det hele tiden forlød fra flyselskabet, at flyet ville lande på Lesbos omkring kl. 04.00, blev der sørget for aftensmad men ikke hotel, da de regnede med, at I ville komme afsted til på dette tidspunkt.

Desværre blev det ikke tilfældet, og da oplysningerne var meget sparsomme til vores guider, kunne de heller ikke gøre andet end at følge de retningslinjer de havde fået fra flyselskabet. Det er flyselskabet der tager over, når der opstår en forsinkelse, men vores personale hjælper gerne til hvor de kan.

Da lufthavnen på Lesbos ikke normalt er åben midt på natten, opstod der praktiske problemer som f.eks. at få arrangeret morgenmad. Hverken vores lokale agent eller handlingen i lufthavnen havde held til at få det ordnet, og det beklager vi naturligvis.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 13. december 2010 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Grundet en omfattende strejke blandt græske flyveledere, blev al flytrafik til og fra Grækenland den 25/7 ramt af store forsinkelser. Dette gjorde sig også gældende for det fly, der skulle hente klager hjem til Danmark. Ca. 30 minutter inden transferbusserne skulle afhente gæsterne, fik vort personale besked fra flyselskabet om, at flyet ville blive forsinket grundet strejken. Derfor havde flyselskabet foretaget en såkaldt subcharter – incharteret et fly fra eksternt flyselskab, så man på den måde kunne forsøge at minimere forsinkelsens længde. Flyselskabet oplyste, at man forventede en landing på MJT kl. ca. 04.00 den 26/7.

Gæsterne bliver taget til restaurant for middag. Kl. ca. 01.00 hentes gæsterne og køres til lufthavnen. Vort personale har umiddelbart inden haft kontakt med flyselskabet, der anmoder om at gæsterne køres til lufthavnen og bekræfter flyets forventede ankomst. At enkelte af de forsinkede gæster var blevet orienteret af venner eller familie i Danmark om, at man på lufthavnens hjemmeside ikke havde kunnet konstatere, at flyet havde forladt Danmark, kan ikke ændre på de retningslinier et flyselskab beder f.eks. rejsearrangørerne (i det aktuelle tilfælde NN og NN) om at følge. Det er ikke unormalt, at opdatering af lufthavnens hjemmesider ikke altid sker umiddelbart efter en tidsændring eller en landing/afrejse. Derfor må vi følge retningslinjerne og direktiverne fra det pågældende flyselskab. Først langt senere og efter, at gæsterne er ankommet til lufthavnen igen, bliver vort personale informeret om, at flyet bliver yderligere forsinket. Man forsøgte at arrangere servering i lufthavnen, hvilket ikke var muligt da lufthavnen ikke har faciliteter eller kapacitet til servering i løbet af natten.

Der er bestemt ikke tale om at ”vi som bureau besluttede at holde den gående”. Det er flyselskabet, der bestemmer hvornår gæsterne skal køres i lufthavnen i forbindelse med en flyforsinkelse.

...

Vi har erkendt, at det ikke var muligt at yde servering i lufthavnen og derfor er klager også blevet kompenseret med kr. 1.200.

...”

I sine kommentarer af 24. december 2010 til bureauets ovennævnte brev anfører klageren bl.a.:

”...

Bureauet henviste ligeledes i deres svar på vores oprindelige klage til dårlig kommunikation fra ”flyselskabet”.

Overfor dette skal bemærkes, at bureauets omtale af sit ”eget flyselskab” i forskelligt reklamemateriale er egnet til at give det indtryk, at man som kunde kan forvente en højere grad af koordination og kommunikation. Fx står på hjemmesiden xxxxxx.dk bl.a.: ”Når du tager på charterferie med os, flyver du oftest direkte med vores eget flyselskab.”

...

Svaret fra bureauet forholder sig ikke til muligheden af straks ved meddelelse om forsinkelse at have tilbudt os indkvartering tæt ved lufthavnen.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 11. februar 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Indledningsvis vil vi gerne rette en misforståelse, som også vi er faldet for. De forsinkelser, som alle flyselskaber med flyvninger til og fra Grækenland blev ramt af søndag den 25/7 2010, skyldtes faktisk ikke en strejke blandt de græske flyveledere, men derimod, at flyvelederne iværksatte en ”arbejde efter reglerne aktion”. Der var således ikke tale om en strejke – end sige en varslet strejke.

I ugerne før, havde græske flyveledere varslet strejker på torsdage mellem kl. 11 og 15, hvilket fik en del flyselskaber – herunder også det flyselskab vi benytter – til at tidligere lægge flyvningerne ud af Danmark, så man kunne lande på græske rejsemål inden flyvelederne påbegyndte deres tidsbestemte strejke. Derfor planlagde flyvelederne, at de ville strejke søndag den 25/7. Imidlertid gik den græske regering ud med en meddelelse om, at strejken ville blive erklæret for ulovlig og at flyvelederne dermed ville kunne blive afskediget. Strejken blev således afløst og hverken vi eller flyselskaberne kunne derfor foretage tiltag til, at imødegå eventuelle forsinkelser – som vi havde kunnet gøre ved de varslede strejker torsdage forinden.

I stedet for at strejke arbejdede de græske flyveledere, søndag den 25/7, efter reglerne. Dette bevirkede endog meget store forsinkelser for alle flyvninger til og fra Grækenland, hvilket også kan være forårsaget af, at de pågældende flyveledere arbejdede bevist langsommere. Såvel rejsearrangører som flyselskaber må antage, at et lands myndigheder har en sådan bemanning og betjening af landets lufthavne, at trafikken kan afvikles uden væsentlige afvigelser – når der ikke er tale om fx en strejke. I modsat fald må man forvente, at det pågældende lands myndigheder udsender informationer om forventede uregelmæssigheder. Disse blev ikke udsendt og derfor måtte vi og flyselskaberne antage, at trafikafviklingen kunne foretages efter planerne.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at årsagen til klagerens forsinkede hjemrejse var, at de græske flyveledere søndag den 25. juli 2010 havde iværksat en ”arbejde efter reglerne-aktion”, som trådte i stedet for en til samme dag tidligere varslet strejke, som var blevet afløst, efter at regeringen havde meddelt, at strejken ville blive erklæret ulovlig.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet, umiddelbart inden de rejsende søndag den 25. juli 2010 omkring kl. 18 skulle være afhentet på deres hotel, blev underrettet om, at klagerens fly var forsinket pga. aktionen blandt de græske flyveledere, og at flyselskabet derfor havde indcharteret et fly fra et eksternt flyselskab, der forventedes at lande mandag den 26. juli 2010 omkring kl. 4.00.

Yderligere lægger Ankenævnet til grund, at bureauet, umiddelbart inden klageren omkring kl. 1 mandag den 26. juli 2010 blev kørt til lufthavnen, havde kontaktet flyselskabet, der dels bekræftede, at flyet forventedes at ankomme omkring kl. 4, dels anmodede om, at de rejsende blev kørt til lufthavnen.

Endelig lægger Ankenævnet til grund, at bureauet først efter klagerens ankomst til lufthavnen blev bekendt med, at det indcharterede fly var yderligere forsinket.

Klagerens fly, der oprindeligt skulle være afgået fra Mytilini søndag den 25. juli 2010 kl. 21.40, afgik herefter først mandag den 26. juli 2010 lidt over kl. 9.

Klageren, der omkring kl. 20 søndag den 25. juli 2010 var blevet transporteret til Mollivos for at spise middag og derefter ankom til lufthavnen om natten mandag den 26. juli 2010 efter kl. 1, fik ikke mulighed for at få morgenmad, idet kiosken i afgangshallen havde udsolgt.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at forplejningen under forsinkelsen ikke har været fuldt ud tilfredsstillende.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel, hvilket bureauet i hvert fald delvist også har erkendt.

Efter en samlet vurdering af sagens omstændigheder finder Ankenævnet imidlertid ikke, at det forhold, at bureauet ikke i forbindelse med forsinkelsen indkvarterede klageren på hotel, kan anses for at udgøre en mangel ved rejsen.

Ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold i dette klagepunkt.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen alene som ovenfor anført vedrørende den ikke fuldt ud tilfredsstillende forplejning under forsinkelsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet finder imidlertid, at nedslaget til klageren pga. den ovenstående mangel efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det kompensationsbeløb på i alt 1.200 kr., som bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Det fremgår af pakkerejselovens § 17, stk. 1, litra 4, at en kunde, der lider tab som følge af, at arrangøren ikke kan opfylde de aftalte vilkår, har krav på erstatning, medmindre den manglende opfyldelse skyldes udefra kommende omstændigheder, som arrangøren eller nogen, arrangøren er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet.

Da Ankenævnet anser de græske flylederes iværksatte ”arbejde efter reglerne-aktion” for en situation, som ikke kan henføres til den særlige undtagelse, der fremgår af pakkerejselovens § 17, stk. 1, litra 4, om force majeure lignende forhold, er klageren endvidere berettiget til at få erstattet den ekstra udgift til parkeringsafgift på 180 kr., som den senere hjemkomst medførte for klageren.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 180 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.