

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0318

afsagt den

REJSEMÅL	Alcudia, Mallorca. 18.9.-25.9.2010
PRIS	6.986 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. næsten 7 timers forsinket hjemkomst.
KRAV	”600 euro pr. person i henhold til EU’s regler for området vedr. flyforsinkelser.”
SAGEN INDBRAGT	19. november 2010

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav i henhold til EF-forordning 261/2004 afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 400 kr. til klageren.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. september 2010 en rejse for 2 personer til Alcudia, Mallorca, for perioden fra lørdag den 18. september til lørdag den 25. september 2010 med indkvartering i dobbeltværelse på Club Hotel Tonga. Med all inklusive-pension.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

”...

1. Forsinkelse i hjemkomsten på næsten 7 timer
 2. Ved check in fik vi oplyst en forsinkelse på ca 1 timer, men efterfølgende var der overhovedet ingen information
 3. Ingen kontakt med rejsearrangør/guider efter check in
 4. Ingen information på info-skærm efter check in
 5. Vi måtte tilbringe natten på en hård bænk uden at vide noget som helst
- ...”

Det fremgår af klagerens bestilling, at afrejsen fra Palma lørdag den 25. september 2010 oprindeligt var planlagt til kl. 21.20.

Klageren har i mail af 27. september 2010 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

Vedr. Booking 53043 (2 personer) - planmæssig ank. Billund den 25.9. 2010 kl. 00.25 med faktisk ank. kl. 6.45

Først vil jeg sige tak for en dejlig ferierejse til hotel Tonka på Mallorca. Selve opholdet, området og servicen var vi meget tilfredse med.

Som bekendt gik det dog helt galt på hjemrejsen. Her oplevede vi desværre en kæmpe forsinkelse i ankomsten til Billund, på næsten 7 timer!

Jeg må sige, at de mange timer vi tilbragte i Palma's lufthavn - uden nogen form for information om årsag og omfang - trækker noget ned i karakterbogen.

...”

Klageren gør krav på udbetaling af ”600 euro pr. person i henhold til EU's regler for området vedr. flyforsinkelser.”

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mail af 14. juni 2010 til bureauet og i mail af 29. april 2011 til Ankenævnet.

Klageren har endvidere fremsendt kopi af sin mailkorrespondance med Statens Luftfartsvæsen og flyselskabet.

I mail af 14. oktober 2010 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Vi beklager den lange ventetid på over 6 timer i Palma lufthavn.

...

Udover heldagsforsinkelsen på ruten mellem Billund og Palma, blev flyet yderligere forsinket pga. en mellemlanding i Wien. En mellemlanding i Wien var nødvendig, idet flyet skulle hente

ekstra reservedele til flyet. Mellemlandingen i Wien var naturligvis ikke forudsagt og derfor kunne Palma lufthavn ikke holde sig opdateret med den nøjagtige flyvetid fra Palma til Billund. Derfor gik det desværre ud over Jeres hjemrejse.

Bureauet kan ikke kompensere på en hjemrejseforsinkelse.

...”

Klageren kontaktede Statens Luftfartsvæsen, der oplyste, at klageren i henhold til EF-forordning 261/2004 skulle rette sit krav til det luftfartsselskab, der skulle udføre flyvningen, og såfremt klageren ikke var tilfreds med luftfartsselskabets svar, skulle klageren sende en klage til den myndighed i Spanien, der er udpeget til at håndhæve forordningen.

I mail af 2. november 2010 til klageren anfører flyselskabet bl.a.:

”...

Årsagen til forsinkelsen er at der opstod en alvorlig teknisk fejl på flyet, hvor vi fik forbud mod at lette.

...

Vi kan se på rapporten at information om forsinkelsen blev sent ud med det samme til rejsearrangøren og at mad og drikkevarer blev serveret til passagerne.

Grundet denne alvorlige fejl og flyveforbuddet som er "force majeure" kan vi desværre ikke kompensere nogen erstatning. Flysikkerheden er vores vigtigste prioritet.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 14. januar 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Det er naturligvis dybt beklageligt, hvis personalet i Palma Lufthavn ikke var i stand til at angive den reelle forsinkelse, og hvis der ingen yderligere information var at hente for klager, herunder på de opstillede skærme i check-in. Det er dog ikke en omstændighed, vi som bureau har nogen indflydelse på - ej heller har vi kapacitet til at bistå de implicerede passagerer via personlig tilstedeværelse i lufthavnen. Dog er vores guide at træffe på det mobilnummer, der er anført i info-mappen på alle vore hoteller, og som klager dermed har haft adgang til at notere under sit ophold.

Hvad angår klagers ophold på en bæk indtil afgangstidspunktet, er vi selvfølgelig kede af de gener, det måtte have medført. Vi må dog henvise til, at det påhviler flyselskabet at varetage passagerernes interesser efter EF-forordning 261/2004, herunder hvorvidt der er grundlag for at indlogere de berørte passagerer på hoteller e.l. indtil afgang.

Argumentation for sagens afvisning:

...

Ifølge flyselskabet, der af bureauet var chartret til at foretage den pågældende flyvning, skyldtes forsinkelsen en alvorlig teknisk fejl på det fly, der i første omgang skulle fragte passagerne fra Billund til Patina for derefter at bringe andre passagerer, heriblandt klageren, retur til Danmark.

Som det transporterende luftfartsselskab påhviler det flyselskabet at varetage passagerernes interesser, som blandt andet er reguleret i EF-forordning 261/2004, hvorfor alle beslutninger vedrør

rende den enkelte flyvning træffes af flyselskabet. Således har bureauet ingen indflydelse haft på forsinkelsens opståen.

Samtidig må vi henviser til, at det alene er luftfartsselskaber, som defineret i forordningens artikel 2, litra a-c, der forpligtes efter bestemmelserne heri, jf. artikel 3, nr. 5. Bureauet har derfor ingen pligt til udbetaling af kompensation, hverken i medfør af Sturgeon-dommen eller EF-forordning 261/2004 i sin helhed.

Således er det vores klare opfattelse, at sagen må genindsendes til SLV, der i Danmark er udpeget som tilsynsmyndighed for overholdelse af forordningen, jf. dennes artikel 16. Det følger af fremsendte bilag 4, at klager allerede har henvendt sig til SLV, som henviser til det spanske håndhævelsesorgan

...

Selv om klager dog ikke henviser hertil, må vi desuden afvise at være kompensations- eller erstatningspligtige i medfør af Lov om pakkerejser samt Pakkerejse-Ankenævnets hidtidige praksis i forbindelse med forsinkelser på hjemrejsen.

...”

Ankenævnets afgørelse

Indledningsvist bemærkes, at Ankenævnet er bekendt med dom afsagt den 11. maj 2011 af Retten på Frederiksberg, hvorefter et krav i henhold til EF-forordning 261/2004 kun kan gøres gældende over for det transporterende luftfartsselskab og ikke over for rejsearrangøren.

Ankenævnets formand kan i henhold til § 15 i Ankenævnets vedtægter afvise at realitetsbehandle klager, der på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller andre særlige grunde, skønnes uegnede til behandling i Ankenævnet.

Ankenævnets formand finder herefter at måtte afvise klagen for så vidt angår klagepunktet i henhold til EF-forordning 261/2004 vedrørende transportforsinkelsen fra realitetsbehandling, jf. § 15 i vedtægterne.

For så vidt angår klagen i øvrigt finder Ankenævnet, at bureauets information og forplejning under forsinkelsen sammenholdt med, at klageren måtte tilbringe natten på en hård bæk, har udgjort mangler ved rejsen, som berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris for den derved påførte gene.

Nedslaget fastsættes til et skønsmæssigt beløb på 400 kr.

Da klagerens krav om kompensation i henhold til EF-forordning 261/2004 afvises fra realitetsbehandling, jf. § 15 i vedtægterne, tilbagebetales klagegebyret på 275 kr. til klageren.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, pålægges bureauet ikke sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav i henhold til EF-forordning 261/2004 afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 400 kr. til klageren.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.