

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0104

afsagt den 26. september 2012

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Tenerife. 12.12.-19.12.2010	
PRIS	8.126 kr. (ekskl. rejseforsikring plus, inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, idet klageren, der ikke mødte op i lufthavnen, ikke fik mulighed for at benytte det bestilte hotel og lejede bil.	
KRAV	”En erstatningsrejse på samme hotel med samme ydelser minus bilen.”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 660 kr. til klageren for leje af bil.	
SAGEN INDBRAGT	10. maj 2011	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.466 kr. til klageren.

Endvidere skal B inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. oktober 2010 på bureauets hjemmeside en rejse for 2 personer til Tenerife for perioden fra søndag den 12. december til søndag den 19. december 2010 med indkvartering i 2-værelses lejlighed med balkon med havudsigt på Atlantic Holiday Centre. Med all inklusive-pension.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

” ...

1. Er det rimeligt at B jvf. deres rejsevilkår kan annullere hele pakkerejsen, hvis deres kunder ikke når at møde rettidigt op i lufthavnen ?? Jeg tænker her på vores situation, hvor vi ikke kunne få lov til at råde over vores betalte hotel, mad og lejet bil.

... ”

2. Efterfølgende (da vi havde klaget) fandt vi ud af, at vi havde fået forkert information fra en sælger i B. Jeg ringede samme dag vi skulle have fløjet, og fik af vide at når vi ikke nåede, at kommet til tiden, så havde vi ingen rettigheder til hotel og bil - hele pakkerejsen var tabt, og hun henviste til deres rejsebetingelser. Efter min klage til B, kunne vi pludselig godt selv have taget til Tenerife og benyttet vores hotel. Hvis der havde stået i deres rejsebetingelser, at man kun mister flyet men stadig har rådighed over andre betalte ydelser- så var Ks og min rejse ikke gået tabt. Det er ikke fair, at B har interne regler om pakkerejser, som deres kunder ikke har mulighed for at få kendskab til - vi er afhængige af svar fra den medarbejder, som vi tilfældigvis får kontakt til, og som i vores tilfælde heller ikke havde kendskab til at vi selv kunne transportere os til Tenerife. Igen - det skal tydeliggøres i deres rejsebetingelser, hvad vi rejsende har krav på. Og det er da også mærkeligt, at det kun gælder visse destinationer - og hvorfor ikke alle. Hotellerne har jo fået betaling for opholdet.

... ”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

Lov om pakkerejser

Rejsen er omfattet af lov om pakkerejser. Almindelige betingelser for deltagelse i Pakkerejser og Vigtige Oplysninger, som findes på vores hjemmeside www.B.dk, er lige som vores katalog en del af aftalegrundlaget. Vi beder dig om at gøre dig bekendt hermed.

... ”

Af bureauets ”Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser m.v.” fremgår bl.a.:

” ...

d) Ved afbestilling senere end 7 dage før den aftalte rejsedag, ved for sent fremmøde eller ved kundens udeblivelse uden afbestilling, har kunden ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling. Udeblivelse eller for sent fremmede betragtes som en aflysning af hele rejsen.

... ”

Flyrejsen kan kun benyttes på de på billetten angivne dage for ud- henholdsvis hjemrejse. Det er ikke muligt at forlænge eller afkorte en påbegyndt charterrejse, og det er ligeledes ikke muligt at tilslutte sig rejsen i udlandet. Rejsende, som ikke møder frem til udrejse, mister retten til hjemrejse og øvrige ydelser. Det er således ikke muligt at bestille en returbillet og kun benytte

f.eks. hjemrejsen. Der ydes ingen refusion for eventuelt ubenyttede dele af rejsen som f.eks. hotel, pension m.m.

...

Møder den rejsende ikke rettidigt op ved udrejsen, mister den rejsende retten til hjemrejsen.

...”

Klageren har i brev af 12. februar 2011 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

P og jeg nåede desværre ikke flyet, som afgik kl. 07.40 søndag morgen. Jeg henvendte mig søndag formiddag til B for at høre, om jeg ikke kunne tage et andet fly. Jeg vidste godt at jeg havde mistet flyrejsen ned, men jeg havde dog forventning om, at jeg stadigvæk havde mit hotel. Jeg fik den besked, at vi havde mistet alt, da vi ikke mødte op - også vores bil, som vi havde lejet 3 dage fra om tirsdagen.

...

Synes I det er rimeligt, at jeres kunder mister alle deres penge, hvis der pludselig sker noget uforudset, så de misser flyet? I henviste til nogle bestemmelser i jeres brochure – men vi kan simpelthen ikke forstå, at B kan få lov til at have eneret på alle produkter, som deres kunder har betalt for. Vi har købt nogle produkter, som vi ikke får lov til at bruge.

...

Vi stod op kl. 04.30 søndag morgen, og skulle pakke det sidste i vores kufferter. Et minut senere gik pludselig alt vores lys. Det var sort som kul – også udenfor. Det viste sig, at der var strømafbrydelse i Hareskov by og Værløse. Hvad nu? Jeg prøvede at få pakket resten af mine ting med en lommelygte – men måtte sande, at det kunne vi nok ikke nå. P var nærmest gået i chok. Han ville ikke forlade vores hus uden strøm. Det var frostvejr udenfor - og vi havde lige haft vandskade 14 dage før, hvor det fossede ned fra loftet.

...

Vores Nabo, som skulle køre os, kom og fortalte at strømafbrydelse ville vare en times tid. Alt var kaos i mørket – og vi kunne ikke nå at tjekke ind senest kl. 06.10

...”

Inden ankenævnbehandlingen har bureauet tilbagebetalt 660 kr. til klageren for billejen. Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på ”En erstatningsrejse på samme hotel med samme ydelser minus bilen.”

I mail af 18. marts 2011 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Det er meget beklageligt at I ikke nåede jeres fly til Tenerife den 12/12-2010 og vi har fuld forståelse for at dette har været en meget frustrerende oplevelse.

Vi stiller os uforstående overfor at vores sælger skulle have informeret jer om at I ikke ville kunne benytte jer af hotellet og udlejningsbilen hvis I var kommet ned til rejsemålet på anden måde. Alle vore sælgere er klar over at dette kan lade sig gøre, selvom alt annulleres automatisk når man ikke møder op i lufthavnen. Man kunne efterfølgende have informeret rejsemålet om at I ville dukke op senere. Dette har vi ikke tidligere haft problemer med når gæster har misset deres fly.

...”

Klageren har i sine kommentarer af 23. marts 2011 til ovenstående mail fra bureauet bl.a. anført:

”...

Nu er vi helt forvirrede.

Grunden til at vi skrev brevet, var jo, at vi ikke kunne forstå, at vi ikke selv kunne tage til Tenerife, og benytte vores betalte hotel og bil.

Vi fik den besked, når vi ikke var mødt op, så var alt annulleret, så denne løsning med selv at tage derned var **ikke mulig**. Vedkommende henviste til jeres forretningsbetingelser, og der står jo også at **Udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som en aflysning af hele rejsen**, som du selv til sidst i din mail gør opmærksom på. (HVORFOR DET - HVIS DET IKKE PASSES - hvorfor ikke gøre opmærksom på i jeres rejsebetingelser, at man har mulighed for at møde op på hotellet på et senere tidspunkt. Så er I da sikre på, at jeres kunder ikke bliver misinformeret, hvis de får fat i en sælger, som ikke har 100% tjek på jeres **interne regler**.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 25. maj 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Ved bestilling af rejsen den 02/10-2010 fik klager tilsendt en bookingbekræftelse via mail. På denne bekræftelse gør vi opmærksom på Lov om pakkerejser samt almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser.

På billet tilsendt den 11/11-2010 gør vi igen opmærksom på det samme.

Under punkt 5 i Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser står følgende;

"Flyrejsen kan kun benyttes på de på billetten angivne dage for ud- henholdsvis hjemrejse. Det er ikke muligt

...

Det fremgår tydeligt af betingelserne at rejsen bliver annulleret ved for sent fremmøde.

Sælgeren har ikke givet forkert information. Som udgangspunkt kan man ikke benytte dele af en pakkerejse hvis man ikke har mødt rettidigt op. Vi har tidligere erfaring med at gæster er mødt op for sent i lufthavnen og i forbindelse med dette har gæster kunnet benytte hotel og evt. udlejningsbil. Klager valgte dog slet ikke at møde op i lufthavnen.

...”

Klageren har i sine kommentarer af 7. juni 2011 til ovenstående brev fra bureauet bl.a. anført:

”...

Vi er bekendte med, at B i deres rejsebetingelser skriver at vi mister alt, (og dog, de har interne regler om at rejsende en gang imellem selv kan lade sig transportere ned til bestemmelsesstedet – men det står ikke skrevet nogen steder – og vi rejsende er afhængige af hvilken sælger vi får fat i).

Det er derfor vi vil afprøve en principalsag hos jer.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at det udelukkende beror på forhold, som klageren bærer risikoen for, at klageren på afrejsedagen søndag den 12. december 2010 ikke mødte frem i lufthavnen.

3 medlemmer (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet) finder, at det ikke kan anses for almindeligt kendt, at en kunde mister retten til indkvartering, billeje samt hjemrejsebillet, såfremt den pågældende undlader at møde op til udrejsen.

Disse medlemmer lægger på baggrund af oplysninger fra bureauet herom til grund, at bureauet, uanset bureauets almindelige betingelser om, at rejsende, som ikke møder frem til udrejse, mister retten til hjemrejse og øvrige ydelser, har ladet rejsende, der på anden vis selv sørgede for at komme frem til rejsemålet, benytte hotel, hjemrejse og eventuelt billeje. Det findes mod klagerens benægtelse ikke dokumenteret, at bureauet i denne sag har oplyste om muligheden for at benytte hotel, hjemrejse m.v.

På denne baggrund finder disse medlemmer med henvisning til aftalelovens § 38 c, jf. § 36, under disse omstændigheder at måtte tilsidesætte bureauets almindelige betingelser, hvorefter bureauet ikke vil refundere eventuelt ubenyttede dele af rejsen til klageren, som urimelige.

Klageren er derfor berettiget til at få refunderet rejsens pris på 8.126 kr. fratrukket et skønsmæssigt fastsat beløb på 4.000 kr. til flybilletter.

Herfra fratrækkes det beløb på 660 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

2 medlemmer (Danmarks Rejsebureau Forening og Foreningen af Rejsearrangører i Danmark) finder, at bureauets "Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser m.v." er det aftalegrundlag, der ligger til grund for den aftale, klageren har indgået med bureauet.

Disse medlemmer finder derfor, at klageren ikke over for bureauet kan stille krav om at blive stillet bedre end de regler, der fremgår af "Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser m.v."

Disse medlemmer kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

Den omstændighed, at andre rejsende, der er mødt op for sent i lufthavnen, i visse situationer har fået mulighed for at benytte hotel og eventuel lejet bil, finder disse medlemmer ikke kan føre til et andet resultat.

Da klageren efter stemmeflertallet har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.466 kr. til klageren KKM.

Endvidere skal B inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand