

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0160

afsagt den 9. oktober 2012

KLAGER	K v/ advokat	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Washington og New York. 15.4.-23.4.2011	
PRIS	I alt 32.110 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Afvisning ved gaten medførte at klageren aflyste sin rejse.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til, at hele rejsens pris på 32.110 kr. bliver tilbagebetalt. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 14.083 kr. til klageren pr. kulance. Transportøren har udleveret to vouchers hver lydende på 1.200 euro pga. overbooking.	
SAGEN INDBRAGT	15. juli 2011	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. februar 2011 en rejse for 2 personer til Washington og New York for perioden fra fredag den 15. april til lørdag den 23. april 2011 med indkvartering i et dobbeltværelse på hoteller med pension og udflugter i henhold til dag-til-dagprogrammet.

Klageren har på klageskemaet anført følgende punkter:

” ...

1. Vi checkede ind som de første og fik gyldigt boarding pas. Herefter hilste vi 3 gange på rejselederen. 3. gang kom han i tanke om, at der var problemer med et totalt overbooket fly. Han havde berettet, vi var forsvundet, hvorfor vi blev strøget af flyet, men vores kufferter mod alle sikkerhedsregler blev sendt med flyveren.
2. Da butikkerne i Washington var lukket i forbindelse med evt. afrejse dagen uden kufferter, kunne vi ikke få lavet indkøb.
3. Rejselederen hidsede personalet op ved incheck så folk fra stand-by kom før os.

...”

Af faktura af 11. februar 2011 fremgår bl.a.:

” ...

Dette rejsearrangement leveres i henhold til B almindelige bestemmelser, der forudsættes bekendt af alle rejsende. Se venligst bagsiden.

...”

Af bureauets almindelige bestemmelser fremgår bl.a.:

” ...

17. Reklamation

Reklamation over mangler ved rejsen skal rettes til bureauet eller dets stedlige repræsentant, så snart den konstateres, således at bureauet kan forsøge straks at afhjælpe en eventuel mangel. Manglende reklamation vil normalt medføre tab af retten til efterfølgende af påberåbe sig manglen.

...”

Af bureauets brev af 22. marts 2011 til klageren fremgår bl.a.:

” ...

Mødetid og -sted:

Den 15. april 2011 kl. 10.20, Københavns Lufthavn, Kastrup i Arkaden, (som ligger mellem terminal 2 og terminal 3), over for Danske Bank, hvor rejselederen vil vente.

Herefter går gruppen samlet til check-in.

...”

Bs alarmtelefonnummer: Vi skal venligst bede dig respektere, at der er tale om et alarmtelefonnummer. Det må KUN benyttes, hvis der er tale om en absolut akut nødsituation. Bureauet' alarmtelefonnummer er: (+45)2424++++

...”

Klageren har i mail af 17. april 2011 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

Vi er netop ankommet til Aarhus, medens vores kufferter er næsten helt fremme i Washington. Vi ankom til Kastrup, tjekkede ind som de første og hilste på rejselederen.

Forsynet med gyldigt boardingpas til række 41, sæderne F og G begav vi os på indkøb i terminalen. På vej mod gaten en halv time før afgang hilste rejselederen på os og sagde, der var problemer. Vi anede ikke, hvad han hentydede til og meldte os ved indtjekningsranken C33. Der var et totalt overbooket Washingtonfly, og vi blev afvist, men det gjorde vore kufferter ikke!!! Rejselederen og skrankepersonalet gerådede i hidsig diskussion om, hvem der havde skylden, men vi blev ofrene. Som minimum forventer vi at få refunderet vore 32.000 kr., om end vi har haft mange flere udgifter til taxa, tog, spisning m.m. for ikke at tale om feriedage fra arbejdet samt totalt ødelagt Påske.

...”

Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet udbetalt 14.083 kr. til klageren pr. kulance. Transportøren har udleveret to vouchers hver lydende på 1.200 euro pga. overbooking.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på yderligere kompensation svarende til, at hele rejsens pris på 32.110 kr. bliver tilbagebetalt.

Bureauet gør i brev af 10. maj 2011 til klageren gældende bl.a.:

”...

Indledningsvis skal vi ikke undlade at gøre jer opmærksom på, at I som udgangspunkt maksimalt ville være berettiget til, hvad der svarer til en døgnandel af rejsens pris, alene som følge af, at ikke informerede os om jeres beslutning om at afstå fra at rejse på en måde, så vi som rejsearrangør ville have haft en reel mulighed for at afhjælpe manglen –jfr. Lov om Pakkerejser § 26. Ved at undlade dette, eller rettere, at vælge at sende en mail til vores infomail en fredag aften efter lukketid i stedet for at følge anvisningen i jeres tilsendte afrejsebrev om at kontakte os på vores alarmtelefon, når der er tale om en akut nødsituation, har I med henvisning til omtalte § i loven frataget jer selv retten til at påberåbe jer manglen.

...

Den 15. april 2011 kl. 10.20 mødes I, helt i overensstemmelse med vores tilsendte afrejseinformationer, med gruppen samt jeres rejseleder, i Københavns lufthavn. Som det endvidere fremgår af jeres afrejsepapirer, skal gruppen herefter samlet gå videre til check-in. Trods denne information, beslutter I jer for at forlade gruppen og i stedet begive jer til terminal 3 for at foretage individuelt check-in. Et andet par fra gruppen slutter sig til jer og foretager ligeledes individuelt check-in i terminal 3.

Uheldigvis er den SAS medarbejder, der checker jer ind, ikke opmærksom på at foretage de input til systemet, der er nødvendige, når flypassagerer, der rettelig burde checke ind i terminal 2 som gruppe, af en eller anden grund checker individuelt ind i terminal 3. Som følge af denne fejlhåndtering af den pågældende SAS medarbejder får I ganske vist udskrevet boardingcards til jeres flight, men i booking-systemet figurerer I som om, I ikke er checket ind. Den SAS medarbejder, der checker det andet kundefar ind følger imidlertid den korrekte procedure, hvorfor disse kunder bliver korrekt registreret som indcheckede i bookingsystemet, hvilket forklarer, hvorfor disse kunder uden problemer kan gå om bord ved gaten.

Jeres rejseleder, protesterer naturligvis overfor medarbejderen ved gaten, da hun afviser at lade jer gå om bord, med henvisning til, at I iflg. hendes oplysninger ikke er blevet checket ind, og derfor er blevet slettet af listen. Trods WT's insistensen på, at I er checket ind og er i besiddelse af gyldige boardingcards, afviser SAS medarbejderen at ændre på sin beslutning, og som I selv er bekendt med, afgår SAS fligten uden jer om bord.

SAS tilbyder jer dernæst valgmuligheden mellem at blive kompenseret med 600 € pr. person i henhold til Forordning 261 vedr. flypassagerers rettigheder i forbindelse med denied boarding, eller at modtage en voucher på 1.200 € pr. person til brug for flyrejser med SAS, hvoraf I vælger den sidstnævnte løsning.

Samtidig booker SAS jer om til den efterfølgende dags flight til Washington, således at I vil kunne støde til gruppen og fortsætte jeres rundrejse.

Alle, såvel SAS som vi, jeres rejsearrangør er naturligvis i den tro, at I vil rejse til Washington den efterfølgende dag og vil mødes med gruppen umiddelbart efter ankomst. Vores gruppekoordinator for denne rejse meddeler derfor jeres rejseleder, at I er blevet ombooket til fligten den efterfølgende dag, og at I som sagt vil støde til gruppen og genoptage rundrejsen.

Den 17. april kl. 6.35 lokal tid kontakter WT vores gruppekoordinator og spørger til, hvor I bliver af?

Som det fremgår af de tilsendte afrejsepapirer skal man gøre brug af vor alarmtelefon, når kontoret er lukket, og der vel at mærke er tale om en akut situation. Jeres situation falder på alle måder ind under denne kategori, da jeres boarding afvisning er et decideret aftalebrud fra SAS' side, og der derfor ikke blot er tale om en ordinær forsinkelse på rejsen.

Med oplysningen om, at I stik mod det aftalte ikke er dukket op på hotellet i Washington, kontakter vor gruppekoordinator SA, der har vagten på alarmtelefonen den pågældende weekend. SA, der som nævnt ikke har modtaget nogen opkald fra jer, ringer jer derfor op for at høre, hvad der er sket.

I oplyser dernæst SA om, at I allerede fredag eftermiddag egenhændigt besluttede jer for at blive hjemme, og helt afbryde rejsen. I oplyser samtidig, at har sendt os en mail på vores info-mail efter hjemkomst til Aarhus fredag aften. Årsagen til jeres beslutning skyldes uvisheden om, hvor jeres bagage er og udsigten til at skulle foretage diverse nødindkøb under rejsen.

Hvis I havde fulgt vores anvisning om at kontakte os på nødtelefonen ville vi have informeret jer om jeres muligheder:

1. I kunne rejse som planlagt efter jeres ombooking, og ganske vist ankomme 1 døgn senere end oprindeligt, men I ville naturligvis være blevet kompenseret dels for det mistede døgn og dels for de gener, der ville have været forbundet med eventuelt mistet bagage.
2. Havde I fortsat insistere på at afbryde rejsen, ville vi have oplyst jer om, at I maksimalt ville være berettiget til at blive kompenseret for det mistede døgn, og i værste tilfælde ville I som følge af, at I stik mod vores instruktioner vælger at checke ind individuelt, slet ikke være berettiget til noget afslag i rejsens pris.

I valgte som bekendt at sende os en mail fredag aften, uden for kontorets åbningstid, hvilket i princippet betyder, at en sådan mail først bliver læst mandag morgen.

...

Da vi således forholdsvis sent i forløbet bliver bekendt med jeres afbud, har vi haft udgifter, som vi ikke kan få refunderet hos vore underleverandører, og som bevirker, at vi kommer til at få et tab på jeres rejse. SAS har givet jer en voucher hver lydende på 1.200 € - et ganske flot tilbud, men som alene er en sag mellem jer og SAS. Vi som rejsearrangør har haft udgifter til jeres flybilletter, som vi ikke kan få refunderet, ligesom landarrangementet i USA ikke er uden omkostninger for os.

Henset til sagens karakter har vi imidlertid besluttet pr. kulance at refundere jer et beløb, der sammenlagt med det beløb, SAS allerede har kompenseret jer med, svarer til den pris, I samlet har betalt for rejsen.

Vi vedlægger derfor denne check på i alt DKK 14.084,- som sammen med de 2 vouchers à 1.200 € beløber sig til DKK 31.980,-

..."

Klagerens advokat har i brev af 14. juli 2011 til Ankenævnet anført bl.a.:

..."

Jeg præciserer at mine klienter indfandt sig i god tid, at de checkede ind det rigtige sted, at de ikke hverken af medarbejdere fra Albatros Travel eller fra SAS blev gjort opmærksom på, at der skulle være noget problem i, at de ikke checkede ind sammen med en gruppe, at de efterfølgende havde kontakt med Bs rejseleder ikke en men tre gange og overfor denne omtalte at de var checket ind, at de havde fået boardingkort hvilket stadig ikke fik denne til reagere. Det er derfor ukorrekt, når det hævdes, at mine klienter "forlod gruppen". Efter at kufferterne var checket ind og formentligt anbragt i flyet, blev mine klienter meddelt, at de ikke kunne komme med alligevel, idet de pladser i flyet de havde fået udstedt boarded kort tid før var tildelt nogle andre passagerer.

Min opfattelse er, at det kan konstateres at rejsebureauet ikke har leveret den ydelse de har solgt, hvorfor de må tilbagebetale købesummen fuldt ud. Der er betalt et beløb som det fremgår af skemaet på kr. 14.083,00, men restbeløbet bør tilkendes mine klienter - den omstændighed at SAS har tilbudt nogle vouchers der indeholder vilkår der gør disse betydeligt mindre værd end kontantbetaling, kan ikke gøre en forandring i, at mine klienter har krav på tilbagebetaling af købesummen for den vare de har købt og betalt, men ikke fået leveret.

..."

Det indklagede bureau har i brev af 12. september 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

..."

1) At klager modtager boardingpas fra SAS i forbindelse med deres check-in ændrer ikke ved, at klager har handlet i strid med vores instruktion, og dermed overtræder LOP § 29, der siger, at kunden skal rette sig efter de anvisninger, der gives i forbindelse med pakkerejsens gennemførelse.

Klager bebrejder rejselederen ikke at have gjort opmærksom på, at der skulle være problemer med klagers in-checkning. Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at rejselederen først

bliver informeret om, at klagers in-checkning er behæftet med problemer, da rejselederen møder frem ved gaten, og at han således ikke har haft mulighed for at orientere klager om dette tidligere i forløbet. Ligeså snart rejselederen modtager information fra SAS om, at der er problemer, forsøger han at kontakte klager på dennes mobiltelefon, men uden held, da mobilen er slukket. Det lykkes først rejselederen at finde klager, da denne er på vej mod gaten, hvor rejselederen straks informerer klager om, at der er problemer med hans in-checkning.

Klagers påstand om, at årsagen til, at klager ikke fandtes i SAS' check-in system skulle skyldes rejselederens oplysning om, at han ikke kunne finde klager, må på det kraftigste afvises. Som følge af en procedurefejl ved check-in var registreringen af klagers check-in aldrig blevet sendt videre til gaten, hvorfor klager figurerede som "no-show", og derfor blev afvist, da han dukkede op ved gaten. Procedurefejlen var foranlediget af klagers egenhændige beslutning om at foretage individuelt check-in, hvorved han tilsidesatte vores klare instruks om at foretage check-in sammen med gruppen.

2)...

Under alle omstændigheder retfærdiggør klagers bekymring om, hvorvidt det ville være muligt eller ej at gøre disse indkøb ikke klagers beslutning om at aflyse sin rejse uden øjeblikkeligt at kontakte os som rejsearrangør. I forlængelse af dette skal vi henvise til LOP § 21, hvoraf det fremgår, at hvis arrangøren tilbyder at afhjælpe en mangel, så kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for kunden.

..."

Bureauet har yderligere imødegået klagen i brev af 13. maj 2011 til klagerens advokat og i mail af 19. september 2011 til Ankenævnet.

Klagerens advokat har i brev af 10. oktober 2011 til Ankenævnet indsendt klagerens kommentarer af 4. oktober 2011 til ovenstående brev fra bureauet hvoraf fremgår bl.a.:

..."

Vi har aldrig opgivet vore mobilnumre til rejsebureauet - kun vort fastnetnummer. På et tidspunkt møder vi rejselederen i hallen, som siger, at der er problemer med os og det andet par. Vi fulgtes ad til gaten med ham. Hovedproblemet var, at SAS havde overbooket flyet groft, og nogen skulle af, og det blev altså os. Al den snak om, at vi var eller ikke var tjekket ind, er den pure efterrationalisering. SAS havde accepteret os og vore kufferter, for kufferterne fløj med flyet uden os frem og tilbage til Dulleslufthavnen, hvilket fremgår af banderolerne på kufferterne. Hvis vi virkelig figurerer som "no-show," skal SAS smide vore kufferter af. Dette indrømmer SAS ubetinget af hensyn til sikkerheden. Det gjorde de ikke, og det er årsagen til, at vi ikke ville rejse næste dag, for vi havde intet fraset begrænset håndbagage. Hvis vi havde haft vore kufferter, var vi tjekket ind på hotel, som SAS tilbød, og rejst næste dag. Alt dette forstod SAS godt, sagde de. De gentog fem gange, at vi intet forkert havde gjort, og at skylden var deres overbooking og ekstra pladser til et helt gospelkor, som pludselig skulle med det fly. SAS-personalet talte med os i 3 timer (tre). I den periode var SAS i telefonisk kontakt med Bs lokalkontor. Hvordan kan det blive til, at B ikke var orienteret om problemet,

og at vi skulle ringe på en alarmtelefon"? SAS havde overtaget kommunikationen.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 10. maj til bureauet og i mail af 18. maj 2011 til klagerens advokat. Klagerens advokat har nærmere begrundet klagen i brev af 11. maj 2011 til det indklagede bureau og i brev af 10. oktober 2011 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren og hans medrejsende på afrejsedagen fredag den 15. april 2011 mod bureauets anvisninger selv foretog individuelt check in, og at de som de eneste i gruppen blev afvist ved gaten.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at transportøren bookedede klageren og hans medrejsende på et nyt fly med afgang lørdag den 16. april 2011 med samme ankomsttid som det oprindelige bestilte fly.

Ankomsten til rejsemålet, der oprindeligt var planlagt til fredag den 15. april 2011 kl. 15, blev således yderligere tilsvarende forsinket med ca. 24 timer.

Ankenævnet lægger endelig til grund, at klageren fredag den 15. april 2011 om eftermiddagen sendte en mail til bureauet, hvor klageren aflyste rejsen.

Ankenævnet finder, at overbookingen og dermed klageren og klagerens medrejsendes senere ankomst til rejsemålet efter en helhedsbedømmelse, herunder henset til rejsens art og tidsmæssige udstrækning, ikke har haft et sådant omfang eller en sådan beskaffenhed, at klageren har været berettiget til at hæve købet og således kræve hele rejsens pris tilbagebetalt.

Ankenævnet finder derimod, at rejsen 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 14.083 kr., som bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand