

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0068

afsagt den 21. november 2013

KLAGER	K	(4 pers.)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Krydstogt. Dubai, De Forenede Arabiske Emirater. 15.2.-25.2.2012	
PRIS	I alt 54.818 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Forsinket hjemrejse fra Dubai med mellemlanding i Athen.	
KRAV	5.458 kr. ifølge specifikation.	
SAGEN INDBRAGT	8. marts 2013	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren samt renter fra den 29. marts 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 25. september 2012 et krydstogt til Dubai, for 4 personer for perioden fra fredag den 15. februar 2013 til mandag den 25. februar 2013 med indkvartering i to dobbeltværelser på hotel Arabian Cortyard Hotel & Spa i perioden 15.-18. februar 2013 og i to udvendige kahytter på krydstogtskibet Serenade of the seas i perioden 18.-25. februar 2013. Med helpension under krydstogtet.

Ved bestilling af rejsen fik klageren valget mellem to tilbud. De to tilbud var ens med undtagelse af flyrejsen, hvor det ene tilbud var med direkte fly til Dubai, mens det andet var med mellemlanding i Istanbul. Den forlængede rejsetid medførte en overnatning mindre på destinationen. Klageren valgte tilbuddet med direkte fly, der kostede 8.356 kr. mere end tilbuddet med mellemlanding i Istanbul.

Klageren gør gældende, at ”hele hjemturen ødelagt”.

Af bureauets ”Handelsbetingelser for pakkerejser – købt hos FDM travel” fremgår bl.a.:

”...

8. Ansvar – B

B’s ansvar er begrænset til de erstatningsbeløb, som vores underleverandører begrænser deres ansvar til i henhold til følgende konventioner:

...

Ved flytransport – Montreal og Warszawa konventionerne og EU forordning 889/2002, der begrænser luftfartselskabernes erstatningsansvar i tilfælde af død eller tilskadekomst, bortkomst eller beskadigelse af bagage samt i tilfælde af forsinkelse. B optræder som agent for det/de i rejsen involverede transportselskaber, der alene er ansvarlige for den korrekte gennemførelse af transportdelen.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 26. februar 2013 og en dertil knyttet specifikation til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

B har sendt os to tilbud den 7/6 2012. Det dyreste tilbud var med direkte fly og det billigste var med mellemlanding. Vi valgte det dyreste.

Ved hjemrejsen fra Dubai International Airport blev vi afvist af flyselskabet Emirates, idet der var foretaget en anseelig overbooking af flyet. Vi kom altså ikke med, selvom vi mødte op tre timer før planlagt afgang.

...

Opgørelse af krav

kr. 20.672

kr. 13.996

kr. 6.676

Tilbud med direkte fly iflg. tilbud af 7/6 2012 (mail)

Tilbud uden direkte fly

Difference tur/retur

kr. 3.338	Forskelspris ved direkte fly den ene vej, dvs. halvdelen
kr. 120	Udgift til 4 nye pladsbilletter med DSB
<u>kr. 2.000</u>	Ødelagt hjemrejse for 4 personer (skønsmæssigt)
Kr. 5.458	Samlet krav

Vores bestilling lød på direkte fly Dubai-København

Vi fik i sted følgende

Hjemrejse: Dubai-Athen

...

Ved skranken for overbooking fik vi forskellige tilbud om kompensation. Ligeledes blev vi bedt om at underskrive en erklæring med diverse ansvarsfraskrivelser. Vi nægtede at underskrive erklæringen. Dermed burde B stå bedre i et krav mod Emirates.

...”

Klageren kræver 5.458 kr. svarende til halvdelen af forskellen mellem tilbuddet med direkte fly og tilbuddet med mellemlanding.

Bureauet gør i brev af 27. februar 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...

Flyselskabet har til enhver tid alene ansvaret for den korrekte gennemførelse af den flytransport de har bekræftet, og B modtager ingen information i et forløb som jeres, og det er også kun Emirates, der kan afgøre, om man vil ombooke til egne afgang eller til andre flyselskaber. Vi kan læse, at I blev ombooket til en flyvning til Athen og derfra videre med SAS til København samme dag – dog med forsinket ankomst til København.

Vi bedømmer forløbet ud fra Lov om Pakkerejser som jeres rejse var omfattet af – der indgik både transport og ophold - og vi som virksomhed er underlagt, men desværre giver loven ikke grundlag for udbetaling af kompensation med henvisning til forsinket hjemkomst, og vi kan derfor ikke imødekomme det fremsatte krav fra jeres side i relation til dette, og vi kan heller ikke imødekomme et ønske om betaling af nye pladsbilletter hos DSB, da dette arrangement ikke har været en del af det arrangement B har stået for.

...”

I brev af 3. april 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Ifølge klagers oprindelige brev til os blev det oplyst, at klager blev tilbudt “forskellige tilbud om kompensation” i forløbet i lufthavnen, men ikke ønskede dette, og EMIRATES har efter det oplyste gjort, hvad de kunne for at få de rejsende afsted hurtigst og bedst muligt og med ankomst til Danmark samme dag.

...”

Klageren har i et brev modtaget af Ankenævnet den 8. april 2013 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

B anfører korrekt, at vi modtog to tilbud om kompensation fra flyselskabet Emirates.

a) Overnatning i Dubai og hjem den følgende dag

Det afviste vi som følge af vores arbejdssituation den følgende dag.

b) En gratis enkeltbillet Dubai - København, gældende i 1 år.

Ligeledes afvist, idet det jo ville betyde, at vi selv skulle betale for at komme til Dubai igen.

...”

Ankenævnets afgørelse

Da rejsearrangementet er solgt som en pakkerejse, og dermed er omfattet af lov om pakkerejser, hæfter bureauet for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Da klageren ved bestilling af rejsen fik valget mellem rejse med direkte fly og en rejse med mellemlanding, må det anses som en mangel ved rejsen, at klagerens hjemrejse blev ændret således, at han fik en mellemlanding i Athen på hjemrejsen.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet finder imidlertid ikke, at nedslaget kan fastsættes til forskellen mellem de to tilbudte rejser pris, da klageren med den direkte rejse til rejsemålet fik en ekstra overnatning.

Nedslaget fastsættes herefter efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.000 kr.

Allerede fordi klageren ved køb af den oprindelige billet fra Kastrup lufthavn til Aarhus ikke efter Ankenævnets praksis har beregnet nok tid mellem den forventede landing fra Dubai på den oprindelig bestilte hjemrejse og afrejsetidspunktet til Aarhus, finder Ankenævnet, at klageren ikke er berettiget til erstatning af køb af ny pladsbillet til Aarhus.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren samt renter fra den 29. marts 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand