

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0303

afsagt den 27. juni 2014

KLAGER	K	(2 pers.)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Faliraki/Kalitheia, Grækenland. 13.10.-20.10.2013	
PRIS	I alt 12.916 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. forsinkelse på udrejsen fra Billund Lufthavn på 5 timer og 40 minutter samt manglende information i forbindelse med forsinkelsen.	
KRAV	”...kompensation for den 1/2 dag vi mistede på rejsemålet...”	
SAGEN INDBRAGT	6. november 2013	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. september 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Faliraki/Kalithea, Grækenland for 2 personer for perioden fra søndag den 13. oktober til søndag den 20. oktober 2013 med indkvartering i et dobbeltværelse på hotel Esperos Mare. Med balkon med begrænset havudsigt og all inclusive.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. forsinkelse på udrejsen fra Billund Lufthavn på 5 timer og 40 minutter samt manglende information i forbindelse med forsinkelsen.

På klagerens billet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...
 Udrejse

Lufthavn	Afgang	Til	Ankomst (lokal tid)
Billund	13.10.2013, kl. 06.25	Rhodos	13.10.2013, kl. 11.15

 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 14. oktober 2013 til det indklagede bureau, og gør yderligere gældende:

” ...
 Vi har købt en rejse til Rhodos gennem jer. Dagen før modtog vi kl. 23.54 en sms om, at afgangstidspunktet var flyttet fra 6.25 til 9.10. Det var trælst, men vi var selvfølgelig glade for, at i skrev til os, så vi ikke skulle vente unødigt i lufthavnen. Da vi ankom til lufthavnen kl. 7, som der i beskeden stod, var det nye check in tidspunkt, så vi at afgangstidspunktet nu var rykket til 11.40. Flyet afgik dog først noget efter 12 og da vi ikke var blevet informeret hjemmefra, havde vi en samlet ventetid på mere end 5 timer i lufthavnen.

I lufthavnen fik vi ingen informationer, og det var først, da vi selv opsøgte kundeservice, at vi fik information om hvorfor afgangstidspunktet var blevet rykket. Damen i kundeservice udleverede, på forespørgsel, to madkuponer, som vi også havde krav på, da flyet var mere end 3 timer forsinket.

Vi ankom først til Rhodos da kl. var 17 lokal tid og da vi ankom til hotellet var solen næsten gået ned.

Vi havde netop valgt den tidligere afgang, så vi kunne få mest muligt ud af vores første feriedag, og føler dermed ikke vi har fået hvad vi har betalt for og derfor bør kompenseres for dette tab.
 ...”

I mail af 15. oktober 2013 anfører klageren bl.a.:

”...

Vi kender godt til reglerne omkring de 6 timer. I det her tilfælde er det en margin på 20 min. der afgør om vi får kompensation eller ej. Fra vores synspunkt handler det ikke kun om, hvad man er juridisk forpligtet til, men også hvad man som rejseselskab bør gøre.

Vi har betalt over 12.000 kr. for denne rejse, og den kompensation vi ønsker drejer sig om en 1/2 dag. Noget vi har regnet os frem til er omkring 850 kr. i det hele. Vi finder det ærligt talt noget skuffende, hvis ikke i vil imødekomme dette.

...”

Klageren kræver ”...kompensation for den 1/2 dag vi mistede på rejsemålet...”

Bureauet gør i mail af 15. oktober 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi beklager at jeres udrejse blev forsinket og at I derfor først landede på Rhodos kl. 16:55 med en forsinkelse på i alt 5 timer og 40 minutter.

...

Som du skriver så blev vi orienteret om forsinkelsen kort før midnat lørdag aften og sendte straks en sms besked til jer.

På daværende tidspunkt var afgang sat til kl. 09:10 og det er meget trist at forsinkelsen efterfølgende blev længere end forventet.

I henhold til gældende retningslinjer fra Pakkerejse-Ankenævnet ydes der ikke kompensation for forsinkelser af en varighed under 6 timer. Dette sker ud fra en betragtning om, at man som rejsende må være forberedt på at der kan opstå større eller mindre forsinkelser.

...”

I brev af 27. december 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Det er korrekt at flynummer Novair NVR 373, var forsinket fra Billund til Rhodos den 13/10-2013.

Forsinkelsen skyldtes teknik på flyet og vi blev orienteret om forsinkelsen den 12/10-2013 ca. kl. 23:30.

Den 12/10-2013 blev der kl. 23:54 sendt en sms ud til klager med teksten;

Information fra Apollo vedr. flyforsinkelse. Ny beregnet afgangstid for NVR 373 er kl. 09:10. Check-in fra kl. 07:00. Mvh. Apollo.

Forsinkelsen blev yderligere forlænget med 3 timer, således at afgang blev kl. 12.20, hvilket var 3 timer senere end oprindeligt informeret.

Den nye afgangstid kom op på informationsskærmene i Billund lufthavn og der blev annonceret i højtalerne at passagerer rejsende med dette fly skulle henvende sig i Servicecentret. Her blev der udleveret kuponer til drikkevarer/light meal.

Det er ikke normal procedure at årsag til forsinkelsen står på informationsskærmene men at man får denne oplyst af informationsskranken hvis man ønsker den oplyst.

Under alle omstændigheder bliver årsag til forsinkelsen dog altid oplyst i højtalersystemet ombord på flyet i forbindelse med afgang.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i udateret mail til klageren.

Klageren har i mail af 9. januar 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

I deres brev til jer ang. sagen, skriver de b.l.a. at flyet var forsinket yderligere end først antaget, og at det stod på info-skærmen i lufthavnen. Det er korrekt, men jeg henviser til pakkerejse-ankenævnets vejledning punkt C da jeg ikke mener at informationen var tilstrækkelig. Flyet var forsinket en gang, og i SMS'en stod kl. 9.10 anført som "beregnet" afgangstid. I lufthavnen var den så rykket yderligere til kl. 12.10. Hvordan skulle vi kunne regne med, at det så var den korrekte afgangstid? Her var ingen info om dette.

Ang. forplejning, så fik vi og andre forplejning, efter vi selv havde henvendt os i service-skranken. På forespørgsel kunne hun så fortælle, at det oprindelige fly var gået i stykker, og afgangstiden kl. 12.10 ville passe, og vi fik udleveret voucher til mad. Det er korrekt, at efter vi henvendte os, blev det annonceret over højtaleren, at man kunne få vouchers til forplejning. Men da min kæreste og jeg henvendte os, var der gået over 2 timer siden vi kom igennem security. Så udmeldingen over højtalerne kom altså først efter at de første selv havde henvendt sig. Og fra vi henvendte os, og til det kom over højtaleren, gik der endnu et godt stykke tid. Vi snakkede med andre under vores ferie, der ikke havde hørt udmeldingen, og selv stod for forplejningen i lufthavnen.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren blev forsinket med 5 timer og 40 minutter på udrejsen fra Billund søndag den 13. oktober 2013, og at klageren og dennes medrejsende derfor først ankom kl. 16.55 i Rhodos Lufthavn.

Ankenævnet finder, at en forsinkelse på 5 timer og 40 minutter på udrejsen, selv om den af klageren har været følt generende, ikke har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

Efter en konkret helhedsvurdering kan Ankenævnets vejledende retningslinjer fraviges ved en kortere forsinkelse end 6 timer bl.a. ved bureauets utilstrækkelige service og information. Ankenævnet finder i den konkrete sag, uanset at klageren først på forespørgsel hos kundeservice fik oplyst årsagen til forsinkelsen samt udleveret madkuponer, at forsinkelsen ikke kan berettige til en kompensation.

Klagerens krav kan derfor ikke imødekommes.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh

Formand