

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0003

afsagt den 9. september 2014

KLAGER	K	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Pefkos, Rhodos. 17.7.-24.7.2013.	
PRIS	I alt 19.516 kr. (Ekskl. Årsafbestillingsforsikring familie)	
KLAGEN ANGÅR	Kompensationsbeløbets størrelse ved forsinket ankomst til rejsemålet.	
KRAV	Yderligere kompensation på 2.910 kr., svarende til tilbagebetaling af i alt 4.182 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen betalt 1.272 kr. i kompensation til klageren.	
SAGEN INDBRAGT	6. januar 2014	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 122 kr. til klageren samt renter fra den 10. september 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 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. maj 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Pefkos, Rhodos, for 4 personer for perioden fra onsdag den 17. juli til onsdag den 24. juli 2013 med indkvartering i 2 etværelses lejligheder på hotel Pefkos View. Uden pension.

Klageren gør gældende, at han pga. forsinkelsen er gået glip af halvanden dag, da han først ankom til hotellet ca. kl. 22 sulten og fuldstændig udkørt, i stedet for, som forventet, at ankomme omkring frokost med mulighed for at kunne nyde solen, slappe af og spise middag på en restaurant i byen.

Af flyselskabets ”Forsinkelseserklæring” fremgår bl.a.:

”...
 Planlagt ankomst: 17-07-2013 11:25
 Aktuel ankomst: 17-07-2013 18:46
 Forsinkelse ved ankomst (tt:mm): 07:21
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 10. august 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...
 Vi er klar over, at den slags ting sker, men vi er imidlertid ikke tilfredse med jeres vurdering af størrelsen af refusionen. Vi mener, vi er gået glip af halvanden dag - ikke kun seks timer, som I angiver i jeres brev. Vi skulle have lettet fra CPH kl. 7 med forventet ankomst til hotellet omkring frokost. Dette ville have givet os mulighed for at nyde solen såvel ved pool'en som ved stranden samt at spise på en restaurant nede i byen i ro og mag samt at bruge eftermiddagen på at slappe af efter en tidlig morgen.

I stedet lettede vi omkring kl. 15 - dvs. med omkring 8 timers forsinkelse - og ankom omkring kl. 22 på hotellet - fuldstændig udkørte af ventetid og transporttid samt sultne - på en dag, hvor vi stod op kl. 3:30 for at være i lufthavnen kl. 5. Specielt for vores børn var det en meget krævende dag, som det tog store dele af næste dag at komme sig over.

Dertil kommer, at de vouchers, vi fik udleveret i lufthavnen på hhv. 75 kr. til morgenmad og 110 kr. til frokost ikke slår til i Kastrup lufthavn. Vi kunne få et af de billigste måltid i én af restauranterne, men uden drikkevarer. Inklusive drikkevarer ville beløb på hhv. 120 kr. og 170 kr. være mere dækkende i forhold til prisniveauet.

Endelig skal tages i betragtning, at en rejse med afgang kl. 7 umuliggør brugen af offentlige transportmidler fra hjem til lufthavn. Fremfor at bruge godt 100 kr. på denne transport for en familie skulle vi altså enten betale en taxa fra Birkerød eller køre i egen bil, som skulle parkeres en uge i lufthavnen - en udgift på 700 kr., som vi accepterede til gengæld for, at vi kunne komme på stranden allerede på ankomstdagen på destinationen, som med forsinkelsen alligevel ikke var muligt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 2. oktober 2013 til bureauet og mail af 28. februar 2014 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 1.272 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 2.910 kr., svarende til tilbagebetaling af i alt 4.182 kr.

Bureauet gør i brev af 13. august 2013 til klageren bl.a. gældende:

”... ”

Vi skal, som alle andre rejsearrangører i Danmark, overholde Lov om Pakkerejser. Derfor har Pakkerejse-Ankenævnet udsendt retningslinjer for kompensationer ved forsinket ankomst til rejsemålet. Det fremgår heraf, at en forsinket ankomst til rejsemålet på 6 - 10 timer udvirker en kompensation på en dagsandel. Ved en forsinket ankomst til rejsemålet på 10 - 24 timer udvirker en kompensation på en døgnandel. I ankom til rejsemålet med en forsinkelse på 7 timer og 21 minutter og er derfor i henhold til retningslinjerne fra Pakkerejse-Ankenævnet - kompenseret med én dagsandel. Når vi har kunnet fremsende kompensationen 2 dage efter jeres afrejse, skyldes det netop, at der er disse retningslinjer som vi, som rejsearrangør, ved vi skal overholde og ikke afvente en henvendelse fra de enkelte gæster.

Rejsen, og dermed aftalen mellem gæst og rejsearrangør/flyselskab, træder i kraft ved incheck. Derfor er det også flyselskabets ansvar at overholde den såkaldte "omsorgspligt" ved en flyforsinkelse. Til omsorgspligten hører rimelig forplejning. Dog gør vi venligst opmærksom på, at f.eks., øl eller vin ikke indgår i dette. De uddelte vouchers overholder de krav, der stilles til forplejning i den aktuelle forsinkelseslængde og er i øvrigt også gældende fra andre flyselskaber, som B benytter til flyvninger med vore gæster.

På denne baggrund må vi meddele, at vi ikke kan imødekomme jeres ønske om kompensation på 1½ døgnandel.

...”

I brev af 3. februar 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”... ”

B må afvise, at kompensationen skal forhøjes ud over de retningslinjer, som Pakkerejse-Ankenævnet har anført, på grund af klagers forhold inden incheck og rejsens påbegyndelse i Kastrup Lufthavn - og dermed starten på den aftale, der er indgået mellem klager og rejsearrangør. Hvornår klager ønsker at stå op og hvordan klager vælger at komme til afrejselufthavnen, er ikke forhold, som B har indflydelse på eller kendskab til og er ikke en del af aftalegrundlaget. Derimod er vi, som rejsearrangør, pligtige til at overholde det, der er anført i Lov om Pakkerejser, hvilket vi som omtalt - og også erkendt af klager - har gjort.

B kan derfor ikke imødekomme klager om yderligere kompensation.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens ankomst til rejsemålet pga. et ”birdstrike”, i forbindelse med den oprindelige flyafgang fra Kastrup Lufthavn, var forsinket 7 timer og 21 minutter.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, og bureauet er derfor forpligtet til at udbetale klageren kompensation for den tid, som klageren mistede på rejsemålet, jf. Ankenævnets ”Vejledende retningslinjer om transportforsinkelser”, hvilket bureauet også har erkendt.

Uanset at en sådan forsinket ankomst til rejsemålet, pga. det tidlige indtjekningstidspunkt, har været generende for klageren, finder Ankenævnet, at nedslaget i overensstemmelse med retningslinjerne passende kan fastsættes til en dagsandel, dvs. 1/14-del af rejsens pris på 19.516 kr. svarende til i alt 1.394 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.272 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 122 kr. til klageren samt renter fra den 10. september 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 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand