

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0022

afsagt den 9. september 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 voksne/ 2 børn)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Ayia Napa, Cypern. 30.9.-7.10.2013.	
<b>PRIS</b>	I alt 28.498 kr. (inkl. kortgebyr)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. forsinkelse på udrejsen og flyets standard.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation på 3.380 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 4.180 kr.  Bureauet inden ankenævnsbehandlingen per kulance udbetalt 800 kr. i kompensation til klageren.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	5. marts 2014	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. juni 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Ayia Napa, Cypern, for 4 personer for perioden fra mandag den 30. september 2013 til mandag den 7. oktober 2013 med indkvartering i en royal suite på hotel Sunwing Sandy Bay Beach. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga., at flyet var forsinket i ca. 5 timer, og at flyselskabet blev ændret til et lettisk og senere et tyrkisk flyselskabet, hvor der hverken var musik eller video ombord på flyet.

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

”...  
 Afrejse fra Billund mandag 30.09.2013 kl. 07.15 med flynummer DK 615  
 Ankomst til Larnaca mandag 30.09.2013 kl. 12.20 Flyselskab A  
 ...”

Af bureauets flyinformation om Flyselskab A fremgår bl.a.:

“...  
 Når du tager på charterferie med B, flyver du oftest direkte med vores eget flyselskab. Her bliver du budt velkommen om bord af vores professionelle besætning og kan se frem til en flyrejse med god service, underholdningsfilm, valgfrie musikkanaler m.m.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 4. november 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...  
 Over nogle af passagerens hoved var loftbeklædningen løsthængende. Afgang var planlagt til mandag den 30/9 2013 kl. 7.10 fra Billund Lufthavn. Den 29/9 2013 kl. 10.00 modtog vi en sms med den oplysning, at flyet var forsinket til den 30/9 2013 kl. 8.20, og i øvrigt havde skiftet charterselskab fra Flyselskab A til Flyselskab C — et [...] charterselskab. Samme dag kl. 11.37 kontakter vi B, da vi føler os utrygge ved det nye flyselskab. Endvidere indsender vi skrivelse til B...  
 ...

Den 30/9 2013 ankommer vi til Billund, hvor vi kl. 8 kan konstatere, at flyet endnu ikke er ankommet til Billund, hvortil det skal komme fra R. Kl. 8.30 får vi oplyst, at flyet endnu ikke er lettet fra R, og at flyet derfor nu bliver yderligere forsinket til kl. 10.30. Inden kl. 10.30 får vi oplyst, at der er yderligere forsinkelse, hvorfor planlagt afgang nu er kl. 11.30. Dette bliver senere til kl. 11.45. Under hele forløbet står på skærmene oplyst samt oplyst i højttalerne, at flyselskabet er Flyselskab A. Da vi kommer til gaten konstaterer vi, at det hverken er Flyselskab C (og heller ikke Flyselskab A, men et "nyt" charterselskab X (et [ tredje] charterselskab).  
 ...

Vi kontakter på ny telefonisk B, der oplyser, at de intet kender til skiftet i flyselskabet, og at de fortsat kun kender til Flyselskab C. Vi endte med at flyve med X kl. 11.45.

Da vi sidder i flyet får vi oplyst, at der ombord befinder sig to danske stewardesser, men at det resterende personale var udlændinge (der, som de sagde "kunne noget engelsk"). Flyselskab A's personale ville indgå som en servicefunktion, men ikke deltage i flyets sikkerhed. Vi fik samtidig oplyst, at der på flyvningen ikke ville kunne vises film, ligesom flyet ikke var udstyret med musikfunktion herunder bl.a børnekanal. Flyets tilstand var mildest talt langt under standard. Der var godt nok installeret skærme i loftet (...), men de var ude af funktion. Enkelte steder oplyste gæster, at loftsbeklædningen hang løst i loftet. Derudover var der ikke audio i sæderne. Med andre ord var der ingen underholdning under hele flyvningen. Samtidig var personalet mildest talt fuldstændig stressede. De gav overfor gæsterne klart udtryk for, at de ikke anede hvor dette og hint befandt sig i skabe og skuffer. Ligeledes var de danske stewardesser frustrerede over den måde, hvorpå personalet på X serverede for gæsterne eks. "...nej, lad være med at hælde op i glas til dem - du skal bare stille dåsen og så må de selv hælde op!". Stemningen og kommunikationen mellem besætningen og Flyselskab A stewardesserne bar klart præg af, at de alene havde mødt hinanden og deres midlertidig arbejdsområde i X ganske få minutter inden afgang. Det virkede ikke betryggende. En lang flyvetur, hvor tankerne (med to unger uden legetøj!) blev ledt hen til de gyldne løfter fra B om Flyselskab A's fortræffeligheder navnlig indenfor underholdning undervejs.

...

Vi ankom til hotellet omkring kl. 18, hvor vi beregnet skulle have været der omkring kl. 13. En halv dag, som vi syntes var en fordel, da vi bookede turen.

..."

Klageren har nærmere begrundet klagen i brev af 4. marts og 2. maj 2014 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten per kulance modtaget en kompensation på 800 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 3.380 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 4.180 kr.

Bureauet gør i brev af 15. december 2013 til klageren bl.a. gældende:

..."

Som tidligere meddelt jer i vort brev af 4. oktober måtte flyselskabet A charter alternativ flyløsning til jeres rejse fra Billund til Cypern grundet tekniske årsager. Vi har også anført, at det er flyselskabets opgave, at in charter alternativ flyløsning, så de berørte passagerer bliver transporteret i overensstemmelse med oprindelig tidstabel, hvilket også var den planlægning Flyselskab A havde foretaget. Desværre opstod der også tekniske problemer med den alternative flyløsning, hvilket medførte en forsinket afrejse fra Billund og maskinbytte. Selv om en sådan forsinkelse er generende for de berørte passagerer, er det en hændelse, som kan opstå for alle flyselskaber og som naturligvis også opstår for Flyselskab A egne fly af og til. Ved en såkaldt subcharter skal flyselskabet desuden sikre sig, at flyvningen gennemføres med fly fra selskaber, der overholder dansk lovgivning ikke mindst sikkerhedsmæssigt hvilket også var tilfældet med det selskab, der udførte jeres flyvning på vegne af Flyselskab A.

Da I rejser på en pakkerejse er det også retningslinjer udfærdiget af Pakkerejse-Ankenævnet, der er gældende ved forsinket ankomst til rejsemålet - og eventuel kompensation. Pakkerejse - Ankenævnets retningslinjer anfører, at en rejsende på en pakkerejse har krav på kompensation ved forsinket ankomst til rejsemålet med 6 timer. I jeres tilfælde skulle I oprindeligt være landet på Cypern kl. 12.20. Grundet forsinkelsen landede I kl. 16.45 og ankom dermed 4 timer og 25 minutter senere end planlagt. Pakkerejse- Ankenævnet udregner en forsinkelse ud fra planlagt landingstidspunkt og aktuelt landingstid. Ud fra dette må vi meddele, at forsinkelsen ikke har haft en længde, der udvirker kompensation.

Vi kan forstå, at I ikke har følt jer tilfreds med det in chartrede fly og den manglende underholdningskanal. Det beklager vi naturligvis. Selv om dette ikke - når man tager rejsen som helhed - udvirker kompensation, vil vi alligevel fremsende en kompensation på kr. 200 pr. person. Beløbet, kr. 800, fremsendes pr. separat post indenfor 5 bankdage.

Der har ikke været fejl og mangler i arrangementet, der enkeltvis eller samlet, har haft et omfang, som under hensyntagen til Lov om Pakkerejser, udvirker kompensation i rejsens pris. Vi kan derfor ikke imødekomme Jeres ønske om en kompensation på kr. 4.180.

...

I brev af 18. marts 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

...

Ud over, at vi mener at have svaret fyldestgørende på klagers henvendelse i vore breve af 4. oktober og 15. december 2013, skal vi understrege, at forsinkelsen ikke opnåede en længde, der udvirker kompensation. Forsinkelsen var 4 timer og 25 minutter. For de passagerer, der mødte i lufthavnen til oprindelige afrejsetid, sørgede flyselskabet for forplejning og dermed er omsorgspligten overholdt.

Bortset fra, at det alternative fly ikke kunne tilbyde videounderholdning på udrejsen, har der ikke været fejl eller mangler i flyvninger, der udvirker kompensation. B har dog valgt, pr. culance, at sende klager en kompensation på kr. 200 pr. person for manglende videounderholdning. Skulle man gå ud fra klagers kalkulation af flyandelen - som vi hverken forstår eller accepterer - svar det til 13% af klagers skønnede omkostning til udrejsen. Vi må afvise, at det faktum, at flyselskabet, grundet tekniske problemer med eget fly, vælger at sørge for alternativ flyløsning- ikke mindst for at begrænse en gene for de berørte passagerer - skulle give hæveret efter § 15 i LOP.

Vi må ligeledes afvise, at det alternative fly ikke skulle have overholdt de sikkerheds- og lovmæssige krav, som Trafikstyrelsen stiller til et luftfartøj for at kunne operere i Danmark.

...

Spies kan ikke imødekomme klagers krav om en kompensation på kr. 4.180 - eller 15% af den samlede rejses pris.

...

Bureauet har nærmere begrundet klagen i brev af 4. oktober 2013 til klageren.

## Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren dagen før afrejsen fik en SMS fra det indklagede bureau om, at flyafgangen fra Billund lufthavn til Cypern mandag den 30. september 2013 var udskudt fra kl. 07.15 til kl. 08.20, og at flyselskabet var ændret til et [...] flyselskab.

Det lægges endvidere til grund, at flyselskabet efter klagerens fremmøde i lufthavnen blev ændret til et [tredje] flyselskab, og at flyet først afgik kl. 11.45, hvilket medførte en forsinkelse på 4 timer og 25 minutter.

Ankenævnet finder, at ændringen af flyselskabet på den pågældende strækning efter en samlet vurdering ikke kan anses for en så væsentlig ændring af aftalen, at klageren derved er berettiget til at hæve aftalen.

Ankenævnet finder endvidere, at en forsinkelse af denne længde ikke ligger udover, hvad en rejsende under de foreliggende omstændigheder må være forberedt på at måtte acceptere, jf. Ankenævnets vejledende retningslinjer om forsinkelser.

Klagerens krav for så vidt angår disse forhold kan derfor ikke imødekommes.

Ankenævnet finder endelig, at den manglende musik- og videounderholdning ombord på flyet fra det [tredje] flyselskab C har udgjort en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet finder imidlertid, at nedslaget til klageren pga. af ovenstående mangel efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det kompensationsbeløb på i alt 800 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 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 om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand