

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0092

afsagt den 11. november 2014

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Kamala Beach, Thailand. 18.3.-2.4.2014. Faktisk hjemkomst 3.4.2014.	
PRIS	I alt 23.852 kr. (inkl. flytillæg, ekskl. afbestillingsgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. forsinket hjemrejse og guidernes utilfredsstillende underretning om flyets forsinkelse og vejledning om rettigheder.	
KRAV	Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste på henholdsvis 1.857 kr. og 1.795 kr., i alt 3.652 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen erstattet klagerens udgift på 124,76 kr. til telefonopkald og udgift til taxa, som ikke er omfattet af klagen.	
SAGEN INDBRAGT	14. maj 2014	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 24. maj 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Kamala Beach, Thailand, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 18. marts til onsdag den 2. april 2014 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Cape Sienna. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. forsinket hjemrejse og guidernes utilfredsstillende underretning om flyets forsinkelse og vejledning om rettigheder.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret brev til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Min kæreste og jeg var med på Flight BLX xxx som blev forsinket mere end 20 timer på hjemrejsen fra Thailand pga. en syg pilot.

...

Jeres guider gjorde ikke på noget tidspunkt os klart at vi blandt andet havde ret til 2 telefonopkald som i som rejseselskab skal refundere. Der blev heller ikke nævnt noget som helst om at der også er en klageret over for flyselskabet.

...

Omkring selve informationen omkring flyforsinkelsen. Jeg bliver kontaktet af jeres guide på telefon kl. 23:15 d. 1. april. Om hvorfor jeg ikke havde reageret på en sms besked som hun havde sendt mig. Denne sms har jeg aldrig modtaget og forklarer hende i telefonen at denne havde jeg ikke modtaget. jeg beder hende om at sende den til mig igen. Dette svarer hun i telefonen at hun vil gøre med det samme. Efter ca. 10 minutter og stadig ikke modtager den før omtalte sms. Må jeg kontakte hende og fortælle at jeg stadig ikke har modtaget nogen information på sms.

...

Hun sender mig så en mail hvori hun skriver hvad der ville stå i sms beskeden. Dette har på nuværende tidspunkt medvirket at jeg har brugt over 110 kr. på min telefonregning, på at få at vide at vi ikke kunne rejse hjem til tiden og skulle flytte hotel. Vi bliver oplyst om at vi skal tage en taxa ud til Hotel Merlin Beach onsdag morgen og at vi ville få refunderet vores udgifter til taxaen. Men burde det ikke være jer som rejsearrangør som skal sørge for at vi som gæster bliver hentet og bragt uden at vi skal lægge ud for transport til et andet hotel? Vi ville jo alligevel under normale omstændigheder blive hentet af jer for at blive bragt til lufthavnen. Jeg bliver på intet tidspunkt forelagt hvilke rettigheder jeg har i forbindelse med flyforsinkelsen. Dette er i forpligtiget til via pakkerejseloven. Jeg finder dette meget uprofessionel at jeres guider ikke engang kan opfylde jeres forpligter på dette område. Ligesom at man kan få refunderet tabt arbejdsfortjeneste. Dette blev der heller ikke nævnt noget som helst om.

...

Det virker på mig som at jeres guider er utrolige ukompetente til at håndtere det med at give en ordentligt og rettidigt information til jeres gæster. Derudover var det et stort ønske blandt alle gæster, om at der skulle holdes et samlet informations møde Så alle gæster kunne høre samlet hvad der skulle ske. Dette var ikke noget som jeres guider havde lyst til. Derimod var der på et Whiteboard, skrevet hvornår vi vil blive hentet og hvornår der var spisetider på Merlin Beach. Det var det eneste der blev sagt.

...

Vores økonomiske tab i forbindelse med flyforsikelsen løber op i følgende tab
 For A: 110 kr for telefonsamtaler. + 1857 kr for en dags tabt arbejdsfortjeneste. Ialt 1967 kr.
 For C: 1795 kr for en dags tabt arbejdsfortjeneste.

..."

I mail af 7. april 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

"...

Du ved jo lige så godt som jeg at flyet var mere ned 20 timer forsinket og derved har vi ikke været i stand til at tage på arbejde torsdag d. 3 april som ellers var planlagt.

Jeg vil gerne have at du fremviser mig et sted i lovgivningen, hvori der står at du/i har krav på at vi skal fremvise vores dokumenteret løn tab? For hvis man tager afspadsring eller en feriedag mere, så er den jo taget pga. af jeres flyforsinkelse. Dette ville jo aldrig være aktuelt hvis flyselskabet havde overholdt flytiderne og var ankommet til Kastrup som planlagt. Hvis nu man har taget afspadsring eller en evt. ekstra feriedag. Så vil denne dag været taget fra et andet sted hvor den ellers var planlagt.

..."

Klageren kræver erstatning for tabt arbejdsfortjeneste på 1.857 kr. og 1.795 kr., i alt 3.652 kr.

Bureauet gør i mail af 7. april 2014 til klageren bl.a. gældende:

"...

For at kunne dække jeres økonomiske tab, bedes I fremsende lønsedler med dokumenteret lønfratræk. Det er vigtigt at det fremgår at I er trukket i løn og ikke i ferie afspadsring eller lignende.

..."

I brev af 11. juni 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"...

Klager har over for [B] ikke dokumenteret et reelt løntab i forbindelse med den forsinkede hjemkomst fra Phuket den 2. april 2014.

I henhold til Pakkerejse-Ankenævnets praksis på dette område, kompenseres benyttelse af ekstra feriedag/afspadsring ikke, hvorfor vi ikke har set os i stand til at imødekomme klagers krav i forbindelse hermed.

Klager har fået hotel overnatning samt mad/drikke i ventetiden, og klagers udgift til telefon samtaler og taxi er allerede refunderet.

Vi vedlægger kopi af e-mail sendt fra [B] til klager den 4. april, hvori han informeres om muligheden for at få dækket tab/udgifter som følge af forsinkelsen.

..."

I vedhæftede mail sendt til klageren den 4. april 2014 fremgår bl.a.:

” ...

Ved forsinkelse på hjemrejsen, ydes der ikke automatisk nogen kompensation fra [B], men derimod erstattes eventuelle ekstraudgifter, I har haft i forbindelse med forsinkelsen. Herunder udgifter til mad og drikke, forlænget parkering i lufthavnen, mistet videretransport med tog eller fly og lignende.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 8. april 2014 til klageren.

Klageren har i mail af 24. juni 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

At hvis [B] havde oplyst om vores rettigheder på destinationen, da de bliver klar over at vi vil blive mere end 22 timer forsinket. Havde vi aldrig ringet hjem til vores arbejdsgiver for at tage henholdsvis en ekstra feriedag eller en ekstra afspadseringsdag.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens forventede hjemkomst til Københavns Lufthavn onsdag den 2. april 2014 kl. 19.45, blev forsinket med hjemkomst om aftenen dagen efter - torsdag den 3. april 2014 -, hvilket medførte at klageren og hans medrejsende blev afskåret fra at møde på arbejde torsdag den 3. april 2014.

Det er endvidere ubestridt, at bureauet i mail af 4. april 2014 – dagen efter den faktiske hjemkomst – oplyste klageren om muligheden for at få eventuelle ekstraudgifter i forbindelse med forsinkelsen erstattet, og i mail af 7. april 2014 anmodede klageren om at fremsende lønsedler med et dokumenteret løntræk.

Uanset at bureauet først efter hjemkomsten oplyste klageren om kravene til at få erstatning for bl.a. tabt arbejdsfortjeneste, finder Ankenævnet, at bureauet i det konkrete tilfælde har opfyldt sin vejledningspligt.

Da der ikke tilkendes erstatning for ”tab af fridage”, og da kravet om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, f.eks. i form af dokumentation for mistede arbejdsindtægter, ikke er godtgjort, kan klagerens krav om erstatning herfor på det foreliggende grundlag ikke tages til følge.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav på dette punkt.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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