

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0096

afsagt den 11. november 2014

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Warszawa, Polen. 10.4.-13.4.2014.	
PRIS	I alt 4.666 kr. (inkl. ekspeditionsgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Tilbagebetaling i forbindelse med ophævelse af købet, som følge af ændrede rejsetider og –rute på både ud- og hjemrejsen. Utilfredsstillende oplysninger fra bureauet og for sent fremsendte rejsedokumenter fra bureauets samarbejdspartner.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 2.105 kr. svarende til ”At hele det indbetalte beløb på 4.658 kr. tilbagebetales”. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation på 2.553 kr. til klageren.	
SAGEN INDBRAGT	20. maj 2014	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.113 kr. til klageren samt renter fra den 9. maj 2014. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. februar 2014 på bureauets hjemmeside to værdibeviser til en rejse til Warszawa, Polen, for 2 personer for perioden fra torsdag den 10. april til søndag den 13. april 2014 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Platinum Residence. Med morgenmad.

Klageren indløste den 4. februar 2014 værdibeviserne hos bureauet.

Bureauets underleverandør fremsendte den 7. april 2014 – 3 dage før afrejse – klagerens rejsedokumenter, hvor flyafgangene var ændret.

Klageren valgte den 8. april 2014 – 2 dage før afrejse – at hæve købet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. manglende tilbagebetaling i forbindelse med ophævelse af købet, som følge af ændrede rejsetider og –rute på både ud- og hjemrejsen.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets underleverandørs sene fremsendelse af rejsedokumenter samt den af bureauet tilbudte kompensation før klagerens ophævelse af aftalen var utilfredsstillende.

Klageren gør endelig gældende, at bureauet eller bureauets underleverandør burde have oplyst klageren om de ændrede flyafgange tidligere.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Weekendtur i Warszawa - inkl. fly, transfer og lækkert 4-stjernet hotel!

...

Tilbuddet gælder for 1 person ved 2 personer i samme dobbeltværelse:

- Fly København - Warszawa t/r

...

Flytider:

København - Warszawa: 07:25 - 08:45

Warszawa - København: 07:15 - 08:45

...

OBS: der tages forbehold for ændringer i flytider.

Du vil senest 5 dage inden afrejse, modtage al nødvendig rejseinformation fra [underleverandør].

...

OBS! Da der er fly inkluderet i tilbuddet, er det ikke muligt at fortryde efter købet er gennemført.

...”

I bureauets ”Handelsbetingelser for [B].dk” fremgår bl.a.:

” ...

Forbrugerrettigheder
Fortrydelsesret

...

Når du har booket hos hotellet/rejsearrangøren henviser vi til hotellet/rejsearrangørens afbestillingsregler.

” ...

Af klagerens flybillet dateret den 7. april 2014 fremgår bl.a.:

” ...

... Ticketdatum
07.04.2014

...

Flugdaten

von	nach	...	Datum	Abflug	Ankomst
Copenhagen	Frankfurt Internati.	...	10APR	12:20	13:50
Frankfurt Internati.	Warschau	...	10APR	16:10	17:50
Warschau	Muenchen	...	13APR	08:50	10:25
Muenchen	Copenhagen	...	13APR	11:05	12:35

” ...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. april 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Rejse til Warszawa med afgang fra København klokken 7:25 og med ankomst klokken 8:45, tre overnatninger på et firstjernet hotel, og returrejse fra Warszawa klokken 7:15 med ankomst København klokken 8:45.

Det vi får tilsendt tre dage før afrejse er:

Afrejse fra København til Frankfurt International med afgang klokken 12:20 og ankomst klokken 13:50

Afrejse fra Frankfurt International med afgang klokken 16:10 og ankomst klokken 17:50

Tre overnatninger på et firstjernet hotel

Afrejse fra Warszawa klokken 8:50 til Munchen ankomst klokken 10:25

Afrejse fra München klokken 11:05 med ankomst København klokken 12:35

Det bevirker, at vi ud af vores tre feriedøgn, torsdag morgen den 10. april til søndag morgen den 13. april, mister 9 dagstimer i Warszawa, og skal tilbringe 9 timer og 15 minutter i diverse fly og lufthavne i stedet for 2 timer og 50 minutter.

Jeg mener, at den vare jeg får tilbudt er så forskellig fra den vare, jeg har købt og betalt, at jeg er berettiget til at hæve købet, hvilket hermed er gjort, og det vil jeg bede dig om at meddele

jeres samarbejdspartner. Og samtidig vil jeg bede dig om returnere mine penge.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 10. juli 2014 til Ankenævnet.

Klageren har modtaget en kompensation på 2.553 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling på 2.105 kr. svarende til ”At hele det indbetalte beløb på 4.658 kr. tilbagebetales”.

Bureauet gør i mail af 9. april 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

De 250 kr. pr. person, som jeg nævnte i min tidligere mail var ikke korrekt, da det er 250 kr. pr. person. pr. mellemlanding. Altså et totalbeløb på 1.000 kr.

Desuden er I berettiget til en kompensation på en trediedel af salgsprisen svarende til en døgnandel, pga. de manglende timer på destinationen. Et totalbeløb på 1.553 kr.

Vi vil derfor overføre et beløb på 2.553 kr. til din bankkonto.

For at du kan ophæve dit køb skal der som minimum være en 15 % forsinkelse ift. rejsen. Dette er ikke tilfældet i denne situation, da transportforsinkelsen udgør 10,42 % regnet ud fra en forsinkelse på 7,5 timer.

...”

I brev af 19. juni 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

1. Kunden har modtaget rejsebeviserne senere end aftalt i tilbuddet (...), dog ville modtagelse af rejsedokumenterne til korrekt tid (senest 5 dage før afrejse), ikke have haft indflydelse på ændringer af rejsen.
2. [B] er formidler af tilbuddet for rejsearrangør [Underleverandøren]. [Underleverandøren] har ansvar for udsendelse af rejsedokumenter til kunder. [B] har på intet tidspunkt ligget inde med informationer om, at rejsen ville ændre form. Yderligere er kunden på intet tidspunkt blevet glemt. Kunden står noteret flere steder hos [B], dette være sig i internt system, bookingsystem samt på bookingliste for denne rejse. Det skal tilføjes, at der i tilbuddet er taget forbehold for ændringer i flytider.
3. Det er korrekt, at [B's medarbejder], i mail d. 8. april kl. 11.51 (...), fejlinformerer kunden ift. kompensation. Kunden får her at vide, at kompensation for mellemlanding lyder på 250 kr. pr. person. Kunden vælger nu, at ophæve købet pr. mail. Da det iflg. [B's] handelsbetingelser (...), ikke er muligt at fortryde køb af tilbud inkl. fly, og samme er gældende iflg. Konkurrence-og Forbrugerstyrelsen, tager x telefonisk kontakt til [...] Pakkerejse-Ankenævnet, ifl. regler vedr. kompensation og ophævelse af køb, inden han kommer med et endeligt tilbud på kompensation til kunden.

[B's medarbejder] får oplyst følgende:

- Kunden er berettiget til 250 kr. pr. mellemlanding pr. person.
- Kunden er berettiget til kompensation på en tredjedel af salgsprisen, svarende til en døgn-andel, pga. de manglende timer på destinationen.
- For at kunde kan ophæve køb, skal der som minimum være 15 % forsinkelse ifl. rejsen.

Fejlinformationen ift, kompensation ved mellemlanding, retter [B's medarbejder] op på i mail d. 8. april kl. 14.25, hvor kunden får at vide, at kompensationen lyder på 250 kr. pr. person pr. mellemlanding. Ud fra ovenstående information, er T i samme mail, kommet med endelig tilbud på kompensation: Total 2.553 kr. som overføres til bankkonto (...). Herefter hører [B] ikke mere fra kunden.
...”

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

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at det indklagede bureaus underleverandør i mail af 7. april 2014 – 3 dage før afrejsen – vedhæftede flybilletter til klageren, hvoraf fremgik, at afrejsen fra København den 10. april 2014 kl. 7.25 var udskudt til kl.12.20 samme dag med mellemlanding i Frankfurt, og ankomsten i Warszawa var udskudt fra kl. 8.45 til kl. 17.50 samme dag.

Det er endvidere ubestridt, at hjemrejsen den 13. april 2014 kl. 7.15 var rykket til kl. 8.50 med mellemlanding i München, hvorved ankomsten til Københavns Lufthavn var udskudt fra kl. 8.45 til kl. 12.35 samme dag.

Ændringerne indebar, at klagerens ophold i Warszawa blev afkortet med 7 timer og 30 minutter, og at transporttiden blev forøget med 6 timer og 25 minutter.

På denne baggrund, og efter en helhedsbedømmelse, herunder henset til rejsens art og tidsmæssige udstrækning, finder Ankenævnet, at ændringerne i det konkrete tilfælde har haft et sådant omfang og en sådan beskaffenhed, at klageren har været berettiget til at hæve købet og kræve hele rejsens pris tilbagebetalt.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris på 4.666 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 2.553 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.113 kr. til klageren samt renter fra den 9. maj 2014. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand