

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0103

afsagt den 11. november 2014

KLAGER	K	(4 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Mellieha, Malta. 2.5.-9.5.2014.	
PRIS	I alt 14.378 kr. (ekskl. betalingskortgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Tilbagebetaling i forbindelse med ophævelse af købet, som følge af ændrede rejsetider og –rute på udrejsen. Utilfredsstillende oplysninger fra bureauet og for sent fremsendte rejседokumenter fra bureauets underleverandør.	
KRAV	Tilbagebetaling af hele rejsens pris eller kompensation.	
SAGEN INDBRAGT	11. juni 2014	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 14.378 kr. samt modværdien i danske kroner af 70 Euro til klageren samt renter fra den 11. juni 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 22. december 2013 på bureauets hjemmeside seks værdibeviser til en rejse til Mellieha, Malta, for 6 personer for perioden fra fredag den 2. maj til fredag den 9. maj 2014 med indkvartering i to dobbeltværelser på Porto Azzurro Aparthotel. Med morgenmad.

Klageren indløste efterfølgende værdibeviserne hos bureauets underleverandør.

Klageren købte den 13. marts 2014 direkte hos bureauets underleverandør transfer til og fra hotellet.

Bureauets underleverandør fremsendte den 30. april 2014 – 2 dage før afrejse – klagerens rejседokumenter, hvor udrejsen var ændret.

Klageren valgte samme dag 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 udrejsen.

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

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Overraskende Malta – Inkl. direkte fly og morgenmad

...

Hvordan kommer man dertil?

Der flyves direkte fra København – Malta.

...

Flytider:

CPH – MALTA: 16.35-19.50

MALTA – CPH: 20.35–23.45

Flytiderne er vejledende, og der tages forbehold for ændring af flytider.

...

OBS: Købet er bindende. Det er ikke muligt at fortryde, da tilbuddet er inkl. fly.

...”

Af klagerens værdibeviser fremgår bl.a.:

” ...

Din rejse skal være booket senest den 26. dec. 2013, hvorefter du senest 7-10 dage inden afrejse vil modtage al nødvendig rejseinformation fra Supreme Travel Center.

...”

I bureauets ”Handelsbetingelser for takeoffer.dk” fremgår bl.a.:

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

Af klagerens flybilletter fremgår bl.a.:

” ...
 Friday 2 May 2014
 ...
 Depart: Copenhagen Airport
 ...
 06:40
 ...
 Arrive: Munich Franz Josef Strauss Airport
 ...
 08:25
 ...
 Depart: Munich Franz Josef Strauss Airport
 ...
 12:40
 ...
 Arrive: Malta Luqa Airport
 ...
 14:55
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. april 2014 til bureauets underleverandør og gør yderligere gældende:

” ...
 Dette er fuldstændig uacceptabelt og jeg gentager, at det ikke er os muligt at rejse på det indikerede tidspunkt, så dette ændrer i høj grad vores rejse.

vi har en skriftlig kontrakt i hvilken det klart og tydeligt står anført, at der flyves direkte mellem CPH og MALTA, og at tidspunktet for afrejse fra CPH er 16.30 lokal dansk tid. Medmindre denne kontrakt følges, vil vi betragte det som manglende levering, for hvilken betalingen følgelig vil kunne annulleres.

Som allerede nævnt, vil de anførte ændringer have stor betydning for vores rejse. Ikke alene er det slet ikke muligt for os at flyve på de anførte tidspunkter, men STC har også ændret vores rejse fra en direkte flyvning til at inkludere en mellemlanding i München lufthavn af cirka 5

timers varighed, med vores to små børn.

Ydermere kommer disse ændringer mindre end 48 timer for afgang, hvilket også forekommer højst urimeligt.

...

Medmindre STC ændrer vores afrejsetidspunkt tilbage til det oprindelige med det samme eller yder fuld tilbagebetaling, ser jeg ingen anden løsning end at få min bank til at tilbageføre det fulde beløb og indlede en klagesag ved Forbrugereuropa, som tidligere anført.

...”

I mail af 1. maj 2014 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Som I kan se af den løbende tilsendte korrespondance, har vi desværre haft et mildest talt utilfredsstillende forløb med Supreme Travel Center (STC), og vores tillid til firmaet samt lyst til at benytte deres services er derfor meget lav pt.

Jeg har derfor været i kontakt med Pakkerejseankenævnet, der oplyser at vi ifm. de ændringer der er opstået ift. den oprindelige aftale, kan kræve kompensation og at dette bør foregå via jer, selvom der henvises til STC.

Som I sikkert allerede ved, vil der idf. kunne gøres krav på:

1. Kompensation for bruttotræk i lønnen, som følge af det arbejdsfravær ændringen af rejsetidspunktet medfører.
2. Kompensation for mellemlandingen.
3. kompensation for kraftigt øgede transportudgifter i form af e.g. taxa-transport, idet de alm. forbindelser ikke opererer på det tidspunkt, hvor vi vil skulle rejse til lufthavnen.

Vi havde glædet os meget til denne rejse og er selvfølgelig rigtig kede af situationen, men ønsker ikke at bruge tid på langvarige klagesager etc., hvis dette på nogen måde kan undgås og ser derfor helst, at der kan findes en løsning på dette som er til alle parter tilfredshed.

Samtidig har vi på nuværende tidspunkt ikke spor lyst til at have noget med STC at gøre og har heller ikke meget lyst til at skulle op og afsted midt om natten, så vi er villige til at indgå et kompromis om muligt og håber derfor at høre fra jer så snart som overhovedet muligt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 2. maj 2014 til bureauets underleverandør.

Klageren kræver tilbagebetaling af hele rejsens pris eller kompensation.

Bureauets underleverandør gør i mail af 30. april 2014 til klageren bl.a. gældende:

”...

Angående rejsens fly, vil jeg informere dem om, at vores ønske, og det er derfor vi fremmer dette, er at booke direkte fly for alle vores gæster, men dette er ikke altid muligt eftersom tilgængeligheden på visse destinationer, såsom Malta, i denne periode er meget begrænset. Dette er årsagen til at vi sommetider tilbyder alternative løsninger til vores gæster, som kan være direkte flyvninger den ene vej eller endda flyvninger med et normalt flyselskab (ikke

lavpris), men også med mellemlandinger. Flytider og rejseplaner er altid vejledende i alle programmer, hvilket betyder at de kan ændre sig.

Dette er sket i dette tilfælde også, hvilket er årsagen til at vi tilbyder en direkte forbindelse den ene vej. Jeg forstår at dette ikke er hvad de forventede, men desværre er dette vores eneste mulighed og i praksis ændrer det ikke rejsen væsentligt.

Endvidere vil jeg oplyse dem om, at når de rejser på de aftalte tidspunkter, kan der ikke ydes nogen kompensation til dem, eller tilbagebetaling i tilfælde af annullering.

...”

I brev af 30. juni 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

1. Information fra telefonsamtale med Pakkerejse-Ankenævnet vedr. denne sag, lyder at ud fra hidtil praksis, tåler en 7-dages rejse ændring på op til 24 timer før den er hæve-berettiget. I dette tilfælde er ændringen på i alt 9 timer og 55 minutter og tilmed på samme dato. Det skal tilføjes, at der i tilbuddet står skrevet "Flytiderne er vejledende, og der tages forbehold for ændring af flytider". (...).
2. Kunden har modtaget rejsebeviserne senere end aftalt i tilbuddet. Modtagelse af rejседokumenterne til korrekt tid, ville dog ikke have haft indflydelse på ændringer af rejsen.
3. Kunden vælger at blive hjemme og ikke gøre brug af den købte rejse, på trods af den i klagepunkt 1 angivne information om, at kunden ikke er berettiget til at ophæve købet.

...”

Klageren har i mail af 10. juli 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Ad. 1)

Det er muligt at almindelig praksis er, at en 7-dages rejse, jf. 'hidtil praksis' tåler ændring med op til 24 timer før den er hæveberettiget, men i dette konkrete tilfælde blev afrejsetidspunktet ikke alene ændret, men ændringen kom så kort tid før afrejsetidspunktet, at det ikke var muligt for deltagerne, at varsle deres arbejdspladser. Dette ville have været bortvisningsårsag for ubegrundet udeblivelse og kan vel næppe være en rimelig risiko at påføre de rejsende? Vi forlangte på denne baggrund en ændring af afrejsetidspunktet, der vel i det mindste kunne have været flyttet frem i stedet for tilbage, men rejsebureauet stod stejlt på at ændringer ikke var mulige.

Ændringen medførte også, at en yderligere fridag ville være nødvendig, hvilket heller ikke er en rimelig ændring at påføre kunden.

Det forekommer i øvrigt i almindelighed temmelig urimeligt, at alm. praksis for ændring af rejser på denne måde tilsyneladende kan standardiseres uden nogen som helst skelen til de konkrete tidspunkter og forhold.

Ad. 2)

Det givne varsel af ændringerne i vores rejse var, som beskrevet, uacceptabelt kort og gav os ingen mulighed for at foretage de nødvendige ændringer ifm. vores respektive jobs, og vi mener derfor ikke at det er helt retvisende, når rejsebureauet skriver, at rettidig modtagelse af rejsedokumenterne ikke ville have haft indflydelse på ændringer i rejsen, idet vi først blev gjort bekendt med disse ændringer via modtagelsen af disse. Var vi blevet varslet tidligere, kunne vi muligvis have tilpasset vores arbejdstider og havde så i hvert fald haft en chance herfor.

Som tidligere beskrevet, var der jo faktisk også, på og omkring købstidspunktet, tilgængelige billetter med afrejse ihh. til det oprindeligt anførte og den meget sene udfærdigelse af rejsedokumentation peger således kraftigt i retning af, at rejsebureauet blot ikke har fået reserveret billetterne rettidigt, hvilket vel ikke bør være vores problem, især ikke når det fulde beløb for rejsen faldt allerede ca. 5 måneder før afrejse.

At rejsetidspunkter af forskellige årsager kan ændre sig er forståeligt, men det bør vel kunne forventes at rejsebureauet i det mindste har gjort hvad der står i deres magt for at undgå dette. I dette tilfælde skyldes ændringerne jo ikke ændringer fra flyselskabets side, men blot at rejsebureauet ikke har handlet rettidigt og reserveret de nødvendige flypladser mens tid var, følgelig bør det vel retfærdigvis være op til rejsebureauet at bevise, at de har gjort sig de bestræbelser, som det med rimelighed kan forventes?

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at det indklagede bureaus underleverandør i mail af 30. april 2014 om aftenen – 2 dage før afrejsen - vedhæftede flybilletter til klageren, hvoraf fremgik, at afrejsen fra København den 2. maj 2014 kl. 16.35 var fremrykket til samme dag kl. 6.40 med mellemlandning i München og ankomst til Malta kl. 14.55 i stedet for kl. 20.55 samme dag.

Den ændrede flyafgang medførte, at transporttiden blev forøget med 4 timer og 55 minutter.

Efter en helhedsbedømmelse, herunder henset til at klageren først modtog oplysning om ændringen i udrejsen onsdag den 30. april 2014 om aftenen - to dage inden afrejse –, samt indholdet af ændringen, hvor afgangstidspunktet blev flyttet fra om eftermiddagen til tidligt samme morgen, finder Ankenævnet, uanset at bureauet har taget forbehold for ændringer af de oplyste flytider, at klageren i det konkrete tilfælde har været berettiget til at hæve købet og kræve hele rejsens pris tilbagebetalt.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris på 14.378 kr.

Da det er påregneligt for bureauet, at klageren hos bureauets underleverandør måtte tilkøbe transfer på rejsemålet, er klageren endvidere berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 70 Euro.

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 14.378 kr. samt modværdien i danske kroner af 70 Euro til klageren samt renter fra den 11. juni 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