

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0111

afsagt den 11. november 2014

KLAGER	K	(2 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Phuket, Thailand. 9.4.-23.4.2014.	
PRIS	I alt 33.805 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Mistet rejse pga. for sent fremmøde til indtjekning. Manglende oplysning om indtjekning på informationstavle og utilfredsstillende service fra flyselskabet og bureauet.	
KRAV	Erstatning på i alt 37.801 kr. svarende til rejsens pris, oprindelige flybilletter Ålborg-København tur/retur og nye flybilletter København-Ålborg.	
SAGEN INDBRAGT	20. juni 2014	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.903 kr. til klageren samt renter fra den 20. 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 %.

Klagegebyret på tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. november 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Phuket, Thailand, for tre personer for perioden fra onsdag den 9. april til onsdag den 23. april 2014 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Merlin Beach Resort. Med morgenmad og balkon.

Klageren købte den 7. februar 2014 transfer til/fra hotellet.

Klageren gør gældende, at klageren og dennes medrejsende mistede rejsen pga. manglende oplysning om indtjekning på informationstavle.

Klageren gør endvidere gældende, at servicen fra flyselskabet og bureauet var utilfredsstillende.

Af bureauets ”Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser” fremgår bl.a.:

” ...
 B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning
 ...
 2) Afbestilling
 ...
 d)...
 Udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som en aflysning af hele rejsen.
 ...”

I mail af 27. marts 2014 fra bureauet vedhæftet flybilletter og ”Kære kunde”- brev til klageren fremgår bl.a.:

” ...
 Onsdag 09 April 2014
 ...
 Afgang 09 April 14:25 Copenhagen Kastrup... Terminal: 3
 ...
 Venligst bemærk, at de anførte tider alle er lokale tider og at indcheckningen på udrejsedagen skal være afsluttet senest 1 time før afgang, hvis andet ikke er angivet på rejsebeviset.
 ...
 Vi gør dog opmærksom på, at det altid er en god idé at møde op i god tid i lufthavnen.

 Såfremt lufthavnen du rejser fra har flere terminaler, vil det fremgå af rejseplanen fra hvilken terminal afrejsen finder sted. Hvor intet er angivet, er der kun én terminal.
 ...
 Ved en uventet hændelse på afrejsedagen, hvor du/I har behov for at komme i kontakt med [B] før ankomst til rejsemålet og udenfor [B's] åbningstider – kontakt da venligst vores Duty Office på telefon +46 X XXX XXXX (døgnet rundt).
 ...”

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

”...

Vi starter vores rejse d.09.04. fra Ålborg til København, med at vores fly er ca. 1 time forsinket. Vi ankommer til Københavns lufthavn. Vi går fra indenrigs terminalen til udenrigs terminalen.

Vi kommer til terminal 3, tror vi. Vi sidder desværre mellem terminal 2 og 3.

Vi holder os hele tiden underrettet, ved at følge med på den store informations skærm der er i terminalen. Vi finder vores afgang til Bangkok kl. 14.25.

Vi kigger jævnlige på skærmen, ca. 10 - 15 min. Vi kan desværre ikke finde nogle informationer vedrørende vores tjek ind.

Vi går frem og tilbage for at undersøge de forskellige ting, men uden held.

[K] får kontakt til en person, som sender ham til informationen kl. er nu 13.45. K bliver henvist til [Flyselskab 1] informationen. De fortæller at de er færdig med at tjekke bagage og rejsende ind. De mener det er for sent at tjekke os ind. [K] skal nu henvende sig til en medarbejder fra [Flyselskab 2]. Han henvender sig på deres kontor, men kommer til en låst dør. [K] kontakter igen informationen for at få hjælp. De forsøger fra informationen at ringe til [Flyselskab 2], men uden held. De forsøger igen og igen at ringe op til [Flyselskab 2]. Hun kommer til sidst igennem til dem. De siger bare, at vi skal kontakte [B]. Det gør vi, men [B] sender os igen retur til [Flyselskab 2].

[K] fortsætter med at ringe rundt mellem de to selskaber og [K1] forsøger at finde en medarbejder fra [Flyselskabet], oppe på deres kontor, men kommer igen til en låst dør.

A møder en medarbejder i elevatoren, hun er ikke særlig samarbejdsvillig, hun siger at hun er bare ansat på deres trafik kontor, og hun ikke kan hjælpe os. [K1] er meget insisterende, på at få hjælp til at løse vores rejse problem.

Det lykkes til sidst [K1] at komme med op på kontoret, [K1] får fat på [K] så de begge to kan være tilstede.

[Flyselskab 2], ringer til [B], som så vil ringe retur til os...

Vi får bare besked på at vente på en opringning fra [B] (XXXXXXXXXX, fra [B], ringer, hun fortæller at der er ikke noget at gøre. Vi kan komme med den 14.04 mod en betaling på 3500 kr. pr. person. Eller vi kan selv finde en afgang, vi spørger ind til vores hotel og hjemrejse, men det skulle der ikke være noget til i vejen for at vi ikke kunne benytte den del af rejsen.

Vi finder en ny afrejse hos [en anden rejseudbyder] til næste dag 10.04. kl. 10.20 . Vi bestiller og betaler for 3 nye billetter til Phuket af en pris til 11.612 kr. Vi tror nu at vores ferie er i orden. [K] bliver nu igen ringet op af [...], fra [B], hun fortæller nu at vi ikke kan benytte vores hjemrejse, fordi vi ikke har benyttet vores udrejse. Det er fordi vores bestilte rejse hos [B], er med et rute fly og ikke et charter fly. Vi fortæller til [B] at det er en færdig pakke rejse vi har købt og betalt for, men det har ikke nogen betydning. [B] går nu ud fra at vi ikke vil benytte vores hotel og afbestiller det.

Vi må igen ringe til [anden rejseudbyder] for at afbestille de nye indkøbte billetter, vi vil muligvis få vores penge 11.612 kr. retur efter 14 dage.

Vi står nu i København og skal retur til Ålborg, vi må selv stå for den transport hjem. Vi bestiller 3 flybilletter af en pris til i alt 1908 kr.

Vi må annullere vores hjemrejse fra København til Ålborg. D.23.04.2014. Vi mister også vores penge på den del.

[K1] ringer til [...] fra [B] kl 17. 40, for at høre om det er muligt at bruge hotellet, hvis vi selv kan finde en rejse frem og tilbage. [B] vil holde hotellet til os til næste dag. Det er desværre ikke muligt at finde en rejse til 3 personer til Phuket.

...

Status på klagen.

Vi erkender vi muligvis har lavet en fejl, men vi har hele tiden handlet i god tro og forsøgt at holde os underrettet i forbindelse med vores rejse. Vi har forsøgt at holde os informeret via den store informations skærm i det vi troede var terminal 3.

Vi opsøger hjælp, der er 35 min til flyet det skal lette, der var visse muligheder for at få os med på det fly, vi føler os ikke ordentligt menneskeligt behandlet i denne her situation.

Vi føler vi blev kaste bold mellem de to rejseselskaber.

[Flyselskab 2] kunne have handlet hurtigt og effektivt i denne her situation, men de kastede bolden videre til [B], som igen ville at vi skulle kontakte [Flyselskab 2].

...

[Flyselskab 2] kunne have hjulpet os, med at komme afsted til Thailand, men i stedet for vælger de at fratage os vores hjemrejse. [Flyselskab 2] bruger den begrundelse at hvis man ikke bruger sin udrejse, så kan man ikke bruge sin hjem rejse. Vi har efter følgende undersøgt, at det er en mulighed de har, men de behøver ikke gøre brug af den.... Dette er et rejse produkt vi har købt og betalt for, det vælger man helt at fratage os.

Vi bliver af [B] opfordret til selv at finde en anden afrejse, inden selskabet, selv har styr på de forskellige formaliteter i forbindelse med vores hjemrejse med [Flyselskab 2]. Vi indkøber de 3 nye billetter, for igen at måtte afbestille dem (med et muligt tab.)

Vi har en forventning om at [B], i deres samarbejde med [Flyselskab 2], har styr på de forskellige formaliteter i forbindelsen af færdige pakkerejser i form at charter ferie. Vi oplevede at dette ikke var tilfældet i forbindelsen med vores rejse.

...

- Vi får frataget vores hjemrejse, grundet det er et rutefly.
- Møder medarbejder fra [Flyselskab 2], der er meget uforskammet, ikke imødekommende.
- Manglende samarbejde mellem [B] og [Flyselskab 2].

...”

Klageren kræver en erstatning på i alt 37.801 kr. svarende til rejsens pris, oprindelige flybilletter Ålborg-København tur/retur og nye flybilletter København-Ålborg.

Flyselskabet har ved brev af 5. maj 2014 anført bl.a.:

” ...

Vort eget personale har ikke mulighed for at ombooke passagerer, men må henvise til kundernes rejsebureau, [Flyselskab 1's] Billetkontor i lufthavnen eller [Flyselskab 2's] reservationskontor. Vi beklager meget, hvis den pågældende medarbejder ikke har virket

samarbejdsvillig, men vedkommende har ikke haft mulighed for at løse jeres problem på dette sene tidspunkt, og har derfor måtte henvise til [B], som er den tekniske arrangør af jeres rejse. Dog burde medarbejderen have forklaret problematikken ved for sent fremmøde til check-in.

Med hensyn til at benytte hjemrejsen, når udrejsen ikke er benyttet, er det korrekt, som [B] oplyser, at systemet automatisk sletter den resterende del af rejsen, hvis en passager står som "no-show" på en specifik afgang, og derfor ikke benytter den første del af sin rejse.
 ...”

Bureauet gør i brev af 9. maj 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi er kede af at høre, at I ikke kom med flyveren til Thailand den 9. april 2014, da I befandt jer i den forkerte terminal. Da det altid er gæstens eget ansvar at holde sig orienteret om check in skranke samt gate nr. kan hverken [B] eller [Flyselskab 2] dække for jeres økonomiske tab i denne forbindelse.

...”

I brev af 24. juli 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager må være landet i Københavns Lufthavn med flyet fra Aalborg den 9. april kl. ca. 10:25. Flyet TGXXX til Bangkok skulle afgå kl. 14:25.

Klager har således haft ventetid i Københavns Lufthavn på ca. 4 timer

Vi stiller os derfor meget uforstående overfor, at klager først går til [Flyselskab 1] informationen kl 13:45, da de ikke kan finde in-checkningsskranken til TGXXX til Bangkok, idet der her er under 1 time til flyets afgang.

Det fremgår af den fra [B] fremsendte mail af den 27. marts 2014 til klager og den vedhæftede billet til print (...) at flyet afgår fra Terminal 3 i Kastrup Lufthavn. I det vedhæftede brev, henvises til et telefon nummer, man kan ringe til, såfremt der opstår uventet hændelse på afrejsedagen. Klager kunne således også have kontaktet [B], såfremt der var forhold omkring in-check i Kastrup Lufthavn, de var i tvivl om.

I henhold til svaret fra [Flyselskab 2] af den 5. maj 2014, har skrankerne 14-18 i Terminal 3 været åbne fra kl. 10:40 til TGXXX den 9. april 2014, og vi stiller os derfor som nævnt uforstående overfor, hvor klager har befundet sig i ventetiden, og hvorfor de venter til kl. 13:45 (under 1 time inden flyets afgang) med at kontakte en informationsmedarbejder i Kastrup Lufthavn.

Vi mener ikke, [B] eller [Flyselskab 2] har begået nogen fejl i denne sag, hvorfor vi har afvist klagers krav om fuld refusion af rejsen.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at det udelukkende beroede på forhold, som klageren bærer risikoen for, at klageren på afrejsedagen onsdag den 9. april 2014 ikke nåede sit fly, da klageren først kort inden flyets afgangstidspunkt – og efter det af bureauet oplyste seneste check in-tidspunkt – rettede henvendelse til bureauet.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at det af bureauets almindelige betingelser pkt. IV, afsnit B, pkt. 2), litra d), fremgår, at ”Udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som en aflysning af hele rejsen”. Det lægges videre til grund, at klageren telefonisk af bureauet på afrejsedagen blev oplyst om, at hun kunne benytte indkvartering og hjemrejse, såfremt hun fandt en anden udrejse.

3 medlemmer (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet Tænk) finder, at der er tale om et byrdefuldt vilkår, der ikke er særligt fremhævet i parternes aftale.

På denne baggrund finder disse medlemmer under de foreliggende konkrete omstændigheder med henvisning til aftalelovens § 38 c jf. § 36, at måtte tilsidesætte bureauets almindelige betingelser, hvorefter klageren ikke kan benytte indkvartering og hjemrejse ved mistet udrejse, som urimelige.

Henset til, at det udelukkende beroede på klagerens forhold, at klageren ikke nåede sit fly på afrejsedagen, finder disse medlemmer ud fra en samlet vurdering, at hver part bør bære halvdelen af risikoen og dermed halvdelen af rejsens pris.

2 medlemmer (Danmarks Rejsebureau Forening og Foreningen af Rejsearrangører i Danmark) finder på grundlag af bureauets rejsevilkår, hvoraf fremgår, at udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som en aflysning af hele rejsen, at klageren ikke har krav på at benytte sin hjemrejsebillet.

Disse medlemmer finder endvidere, at bureauets rejsevilkår, der er en del af klagerens aftalegrundlag med bureauet, er gældende for parterne medmindre den rejsende måtte have indgået en særlig aftale med bureauet, der ændrer disse regler.

På denne baggrund og da bureauets vejledning i forbindelse med klagerens køb af ny udrejse og benyttelse af hjemrejsen var misvisende, finder disse medlemmer, at klageren og bureauet hver for sig må bære halvdelen af risikoen for den opståede situation.

Ankenævnet finder således samlet, at hver part bør bære halvdelen af risikoen og dermed halvdelen af rejsens pris på 33.805 kr.

Bureauet skal derfor refundere klageren 16.903 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klagerens krav om erstatning af udgiften til tilslutningsflybilletter [indenrigs] t/r, som klageren ikke har købt hos bureauet, samt nye hjemrejsebilletter [indenrigs] den 9. april 2014, efter almindelige erstatningsretlige regler, ikke er en påregnelig følge af den opståede situation, hvorfor klagerens krav om erstatning ikke kan tages til følge.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret 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 16.903 kr. til klageren samt renter fra den 20. 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 %.

Klagegebyret på tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand