

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0226

afsagt den 17. april 2015

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(3 voksne/1 barn)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. Seoul, Korea. 5.9.-18.9.2014.	
<b>PRIS</b>	I alt 49.276 kr. (Ekskl. afbestillingsforsikring)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Mistet hjemrejse pga. kø ved sikkerhedstjek i Incheon Lufthavn i Seoul.	
<b>KRAV</b>	Erstatning af nye flybilletter på 45.000 kr. eller et af ankenævnet fastsat mindre beløb.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	5. januar 2015	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. marts 2014 en rundrejse til Seoul, Korea, for 4 personer for perioden fra fredag den 5. september til torsdag den 18. september 2014 med indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til fakturaen.

Klageren gør gældende, at hun mistede sin hjemrejse pga. kø ved sikkerhedstjek i Incheon Lufthavn i Seoul.

I ordrebekræftelsen fremgår bl.a.:

” ...  
 Check-in:  
 Internationale flyvninger: Vi anbefaler at være i lufthavnen 2 timer før anvist rejsetidspunkt.  
 ...  
 [B's] generelle betingelser kan findes her:  
[http://www.\[B\].dk/om/generelle-betingelser/](http://www.[B].dk/om/generelle-betingelser/)  
 ...”

Af flyreservationen på ”Din rejse” fremgår endvidere:

” ...  
 Security check kan i visse lufthavne være udvidet hvorfor vi tager forbehold for nævnte check-in tider.  
 ...  

Afgang	18. september 10:20	Seoul Incheon International...
Check-in afsluttet senest klokken	09:20	

 ...  
 Check-in skal være tilendebragt inden den opgivne check-in tid.  
 ...”

Af ”Praktiske informationer” fremgår yderligere:

” ...  
 Hjemrejse  
 Check-in skal være foretaget minimum to timer før afrejse fra Sydkorea.  
 ...”

I bureauets ”Generelle betingelser” fremgår bl.a.:

” ...  
 Reklamation:  
 Reklamation over mangler ved rejsen skal rettes til bureauet eller dettes stedlige repræsentant så snart manglen konstateres, således at bureauet kan forsøge hurtigst muligt at afhjælpe forholdet.

...”

Klagerens datter har nærmere begrundet sin klage i mail af 21. september 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg ved vores rejse til Sydkorea er forbi og [B] har ikke nogen forpligtigelse overfor os længere, men det har unægteligt været en streg i regningen, at vi missede vores fly på hjemrejsen fra Seoul og måtte ud og investere i nye billetter på stedet. Selvom det ikke ødelægger det faktum, at rejsen i Korea, som I havde stykket sammen til os var fantastisk, så kaster hjemrejsen en træls skygge over oplevelsen...

Jeg mener bestemt ikke at det er Jeres skyld da I jo ikke er herre over hvad der sker på selve rejsen, men det er Jer, der har bestilt billetter hos [Flyselskabet] for os og vi fik bestemt ikke en særlig god betjening eller særlig megen hjælp fra [Flyselskabets] personale i Seoul, da vi stod i vores håbløse situation i Incheon.

Jeg ved vi talte over telefonen, men i korte træk så skete der det, at vi blev beskyldt for, at have været sene om at indlevere vores bagage (1 1/2 time før flyafgang og check-in gjort dagen forinden online???) og der var ikke noget de kunne gøre. Vi måtte bare ringe til Jer eller køre tilbage til Seoul og tage ind på [Flyselskabet] kontoret der. Det var ikke muligt for dem at kalde manglende passagerer over højtaleren og de havde skam også hjulpet os ved at stå ved rulletrappen op til gaten og råbe efter os ...???! Det kan man som flypassagerer altså ikke bruge til ret meget. og det er vel heller ikke fedt for [B], at [Flyselskabet] er så ubehjælpssomme overfor dem I sender ud at flyve med deres selskab.

...”

I mail af 28. oktober 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Efter nu at have modtaget negativ feedback fra [Flyselskabet], er vi efter henvendelse til Forbruger Europa samt Pakkerejseankenævnet blevet gjort bekendt med, at [B], som har solgt os den pågældende rejse vil være den rette til at varetage vore interesser overfor det pågældende flyselskab, hvorfor vi venligst beder Dem foranledige dette.

Resultatet var jo at vi måtte købe nye billetter, idet vi ved henvendelse til finnair ikke kunne få klarhed over hvornår vi evt. kunne komme videre med dette selskab. Da kl. var ca. 9.30 (koreatid) var det jo ikke muligt at få kontakt til jer, så vi var jo temmelig meget overladt til os selv.

...”

I klageskemaets pkt. 5. Klagen – Hvilke forhold ved rejsen klager du over? – har klageren yderligere anført bl.a.:

” ...

Ved ankomst til Incheon Lufthavnen i Seoul var usædvanlig lang kø ved sikkerhedstjek p.g.a. ASIAN GAMES, der åbenbart foregik i disse dage. Vi prøvede at komme frem i køen ved at vise billetter med flytidspunkt, men blev henvist til at tage det roligt. Da vi så endelig kom frem var gaten lukket og vi fik at vide, at såfremt vi var kommet i sidste uge var vi blevet lukket ind, men nu var der foretaget opstramning på sikkerhedsreglerne. Vi ville ringe til [B].

Men på grund af tidsforskel var dette ikke muligt. Ved henvendelse til [Flyselskabet], fik vi at vide at næste fly gik i morgen ved samme tid, men de kunne ikke love os at vi kunne komme med. Derfor måtte vi købe 4 nye billetter hos [Et andet flyselskab], der gik om eftermiddagen. ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev modtaget 16. februar 2015 og mail af 26. marts 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af nye flybilletter på 45.000 kr. eller et af ankenævnet fastsat mindre beløb.

Bureauet gør i mail af 25. september 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi har kontaktet [Flyselskabet] i Danmark for at høre om der er noget man kan gøre. Men der er desværre ikke noget at gøre fra [Flyselskabets] side. Seoul Incheon Lufthavn er en af verdens travleste, og hvis de holder flyet tilbage pga. manglende passagerer, taber de deres afgangstilladelse, og det kan forsinke flyet flere timer, hvis ikke de overholder dette. Derfor er de meget strikse med at flyet flyver til tiden, uanset om alle passagerer er nået frem til gaten.

Vi kan som rejsebureau ikke gøre noget i denne sag, og vi beklager udfaldet.

...”

I brev af 28. januar 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Jeg stiller mig uforstående over denne sag, og mener ikke vi som rejsebureau kan stilles overfor noget krav.

Kunden vedlægger selv en kopi af taxa regningen hvor det tydeligt fremgår, at de betaler for denne taxa transport den 18. september 2014 kl. 08:45:43

Kunderne skal rejse med [Flyselskabet] den 18. september 2014 kl. 10:20

I kundens ordrebekræftelse er det beskrevet under punktet CHECK-IN:

Internationale flyvninger: Vi anbefaler at være i lufthavnen 2 timer før anvist rejsetidspunkt.

Kunderne rejser ud af Seoul Incheon Lufthavn, en af verdens travleste lufthavne, det er ikke en lufthavn som kunder kender og alligevel følger de ikke vores anvisninger om at være i lufthavnen 2 timer før afrejsen.

Kunderne har ikke bestilt en transfer hos os, men benytter sig af en taxa, hvilket betyder at vi ikke har indflydelse på hvilken tid de kører mod lufthavnen.

H skriver i en email til os efter rejsen at de først var ved check in 1½ time før afgang. (se vedlagte email korrespondance fra kunden den 21. september).

Kunderne henvender sig selv til [Flyselskabet] efter de er blevet afvist, der informerer dem om at det næste [Flyselskabet]fly afgår den efterfølgende dag, men ifølge kunderne kunne [Flyselskabet] ikke love dem at de kunne komme med denne afgang, men kunderne forsøgte aldrig. De køber uden at prøve at komme med næste [Flyselskabet] afgang nye billetter med [Et andet flyselskab]. Hvis kunderne havde prøvet at komme med næste [Flyselskabet]afgang

havde vi som rejsebureau haft mulighed for at hjælpe dem med at få pladserne bekræftet da der var 24 timer til næste afgang.

Så til trods for tidsforskellen kunne vi have hjulpet kunden med overnatning og ombooking af flybilletterne.

Til orientering blev kunden gjort bekendt med vores generelle betingelser da de modtog en ordrebekræftelse fra os. (se bilag på den ordrebekræftelse som kunderne har indsendt til jer).

Kundernes krav om refundering af de ubrugte returbilletter med [Flyselskabet], kan vi derfor ikke imødekomme.

...”

Bureauet har yderligere begrundet klagen i mail af 25. november 2014 til klageren og mail af 24. marts 2015 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren den 17. september 2014 - dagen før hjemrejse - tjekkede ind online og ankom til Incheon Lufthavn i Seoul på hjemrejsedagen - den 18. september 2014 - efter betaling af klagerens taxa kl. 8.45.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren efterfølgende indleverede sin bagage ved check-in og på grund af travlhed i lufthavnens sikkerhedstjek ikke nåede sit fly til Helsinki, som afgik kl. 10.20.

På denne baggrund, og under hensyn til at bureauet oplyste, at check-in skal være foretaget minimum to timer før afrejse fra Sydkorea, finder Ankenævnet, at klageren ikke kan bebrejde bureauet, at hun ikke nåede sit fly.

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 tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand