

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0043

afsagt den 11. september 2015

\*\*\*\*\*

**KLAGER** K (2 personer)

**SALGSBUREAU** B

**ARRANGØR** B

**REJSEMÅL** Buenos Aires, Argentina. 11.12.2014-16.1.2015. Faktisk udrejse 10.12.2014. Ophold på egen hånd 16.12.2014-15.1.2015.

**PRIS** I alt 15.171 kr. (Ekskl. Solid Konkursforsikring flyselskab og kortgebyr)

**KLAGEN ANGÅR** Aflysning af flyafgang på udrejsen, som medførte at klageren måtte rejse en dag før oprindelig planlagt, utilfredsstillende service fra bureauet og salg af konkursforsikring for flybilletten.

**KRAV** Kompensation på 2.500 kr. hvori er indeholdt erstatning af udgiften til en ekstra hotelovernatning på 2.289,27 ARS og tabt arbejdsfortjeneste for to personer i en dag samt tilbagebetaling af udgiften til ”Konkursforsikring flyselskab” på 278 kr. svarende til i alt 2.778 kr.

**SAGEN INDBRAGT** 12. maj 2015

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 278 kr. og modværdien i danske kroner af 2.289,27ARS til klageren samt renter fra den 12. maj 2015. 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 2. marts 2014 på bureauets hjemmeside en rejse til Buenos Aires, Argentina, for 2 personer for perioden fra torsdag den 11. december 2014 til fredag den 16. januar 2015 med indkvartering i dobbeltværelse med morgenmad på hotel Dazzler San Telmo i perioden 12.-16. december 2014 og ophold på egen hånd i perioden 16. december 2014 til 15. januar 2015.

Klageren gør gældende, at hendes flyafgang på udrejsen blev aflyst, hvilket medførte at klageren måtte rejse en dag før oprindelig planlagt, og at servicen fra bureauet var utilfredsstillende.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauet solgte en konkursforsikring for flybilletten, selv om hun købte en pakkerejse.

Af klagerens ordrebekræftelse fremgår bl.a.:

” ...

Betalingsoversigt

...

Solid Konkursforsikring flyselskab

278,-

...

Konkursforsikring

Du har i forbindelse med køb af flybilletter købt og tegnet en konkursforsikring som dækker hvis flyselskabet går i konkurs inden din afrejse. Forsikringen dækker refusion af udgiften til flybilletter hvis konkursen sker inden afrejse. Går flyselskabet konkurs i løbet af din rejse får du via forsikringen betalt en ny hjemrejse. Bemærk venligst, at konkursforsikringen ikke kan tilkøbes efterfølgende. Som anført i forsikringspolice, så er forsikringen ikke gældende for de flyselskaberne der er registreret under "Chapter 11". Eventuelle spørgsmål vedrørende forsikring rettes direkte til [forsikringsselskab] på telefon XX XX XX XX eller [xxxxxx@\[B\].se](mailto:xxxxxx@[B].se). Oplys dit ordrenummer, som du finder på denne bekræftelse.

For samtlige vilkår om konkursforsikringen – klik her

...”

Af ”Fullständiga villkor” for konkursforsikringen, som der linkes til, fremgår endvidere:

” ...

2. Hvad gælder forsikringen for

Forsikringen gælder for den flybillet, der står på den samme faktura som præmien for denne forsikring.

...

4. Omfang

4.1 Aflyst afgang. Forsikringen gælder ved køb af flybillet til private rejser og tjenesterejser med afrejse fra Norden til en værdi af minimum 1.500 DKK pr. person og maksimalt 30.000 DKK pr. person.

4.2 Påbegyndt rejse. Såfremt forsikringstageren allerede har påbegyndt rejsen når konkursen indtræffer ydes erstatning med det som forsikringstageren har betalt for flybilletten/flybilletterne, dog ej kreditomkostninger, præmien for denne forsikring eller andre forsikringer.

Forsikringen dækker det beløb, som den forsikrede har betalt for flybilletten hos et flyselskab, som er kommet i økonomiske vanskeligheder og derfor har indstillet sine afgang, forudsat at flyselskabet ikke betaler pengene for disse tilbage. Der udbetales op til 30.000 DKK i erstatning pr. forsikret. Der udbetales ingen erstatning, hvis omkostningerne til flybilletten er mindre end 1.500 DKK. pr. person.

#### 5. Selvrisiko

Forsikringen har en selvrisiko på 200 DKK pr. person.

...

Af klagerens elektroniske billet fremgår yderligere:

”...

Du rejser med en elektronisk billet.

...

Det er vigtigt at du kontrollerer din PC, således at vores e-mail til dig ikke stoppes af dit spamfilter, idet alt kommunikation fra os sker via e-mail.

Som kunde er du selv ansvarlig for løbende at kontrollere dine flytider på både ud- og hjemrejsen. Det kan du gøre via linket længere nede under ”vigtig information om din flyrejse”.

...

København – Buenos Aires, tur/retur

Udrejse – torsdag den 11. december 2014

Fra	Til	Afrejse	Ankomst
København	Madrid Barajas Apt	15:40	19:00
...			
Madrid Barajas Apt	Buenos Aires	00:35 12 dec	07:45 12 dec

...

Vigtig information om din flyrejse og flytider

Du er som kunde selv ansvarlig for at tjekke din flytider på både ud- og hjemrejse flyvninger.

...

Besøg [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com) for at undersøge dine nuværende flytider.

...”

I mail af 10. november 2014 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Vi må desværre meddele at – [Flyselskabet] – har aflyst/ændret tid på hele eller dele af den planlagte rejse.

Vi har fundet frem til følgende alternativ til jeres rejse:

Alternativ:

IBXXXX	12 dec	CPH 2 - MAD 4	1540	1900
IBXXXX	13 dec	MAD4S – EZE A	0030	0915

...

Venligst besvar denne mail med besked om I ønsker at benytte dette alternative til jeres rejse.

Vi ændre ikke noget førend vi har modtaget bekræftelse på ændringen fra jer.

...

Hvis ikke ovenstående alternativ passer til jeres rejseplaner og ønsker vil vi gerne kontakte flyselskabet og undersøge muligheden for refundering af flybilletterne.

...”

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

” ...

Vi er først nu blevet opmærksom på disse ændringer. Vi er uforstående over at i ikke har forsøgt flere gange at komme i kontakt med os. Vi har holdt øje med vores rejse via hjemmesiden i selv anbefaler: checkmytrip.com og der står vores rejse med de oprindelige tider. Hvad skal vi regne med nu? Det passer os ikke at flytte rejsetiderne.

...”

Af klagerens nye flybillet fremgår endvidere:

” ...

Departure:	Copenhagen...	10 dec 15:40
Arrival:	Madrid...	10 dec 19:00

...

Departure:	Madrid...	11 dec 00:30
Arrival:	Buenos Aires...	11 dec 09:15

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. januar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi vil hermed gøre opmærksom på at vi ikke er tilfredse med det svar vi har fået fra jer, vedrørende jeres ændring af vores afrejsedato. Vi mener stadig ikke at det er acceptabelt at i sender en mail om ændring af datoen for en rejse uden at i følger op. Vi så ikke den mail i sendte til os. Det har jeg ikke nogen forklaring på, men vi holdt øje med den hjemmeside som i havde oplyst og her kunne vi ikke læse at i havde ændret vores flyrejse til dagen før. Det medførte stort besvær for os at få fri en dag før fra arbejde med kort varsel, og det samt en ekstra hotelovernatning, har fordyret vores rejse. Vi accepterer ikke at i henviser til flyselskabet Iberia, da det er hos jer vi har købt vores rejse.

...”

I brev af 28. marts 2015 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

” ...

Jeg kan ikke dokumentere et løntab, da vi har arbejdet ekstra, for ikke at blive trukket i løn. Jeg fremsender lønsedler, og vil bede om compensation for hvad der svarer til en arbejdsdag for hver af os.

...”

Klageren kræver kompensation på 2.500 kr. hvori er indeholdt erstatning af udgiften til en ekstra hotelovernatning på 2.289,27 ARS og tabt arbejdsfortjeneste for to personer i en dag og tilbagebetaling af udgiften til ”Konkursforsikring flyselskab” på 278 kr. svarende til i alt 2.778 kr.

Bureauet gør i mail af 4. februar 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Flygbolaget [...] utförde ändringar på sina tidtabeller vilket tyvärr påverkade er resa. Denna information skickade vi till er helt enligt det avtal som vi ingick vid bokningstillfället. Där står följande information tydligt:

Kundens ansvar

Kunden har ansvaret for at læse salgsbetingelserne inden købet og forpligter sig til at kontrollere at stavningen af navnet i bookingen stemmer overens med stavningen af navnet i passet.

- Vi beder dig holde øje med den e-mail adresse som du angav i bookingen jævnligt, eftersom al korrespondance med [B].dk sker via e-mail.

Vi skickade alltså er ett e-mail till den e-mailadress som ni själv angivit som kontaktadress. Ni har även bekräftat att mailet har kommit fram till er.

Flybillet beklagar verkligen att flygbolaget ändrade sine tidtabeller till det sämre för er. Vi kan dock inte hållas ansvariga för detta.

...”

I brev af 25. maj 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Avtalsvillkoret för en pakkerejse får ändras till resenärens nackdel om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske. I samband med att [K] (står som beställare) bokade sin resa läste och accepterade han våra salgsbetingelser. [K] gjorde sedan ett aktivt val där han bekräftade dessa. I våra salgsbetingelser står följande mycket tydligt.

Ændring af tidstabel

Vær opmærksom på at flytiderne på din bookingbekræftelse er midlertidige og kan ændres. Flyselskaberne kan udenfor vores kontrol foretage tidstabelsændringer og annullere flyafgange.

Kundens ansvar

Kunden har ansvaret for at læse salgsbetingelserne inden købet og forpligter sig til at kontrollere at stavningen af navnet i bookingen stemmer overens med stavningen af navnet i passet.

- Vi beder dig holde øje med den e-mail adresse som du angav i bookingen jævnligt, eftersom al korrespondance med [B] sker via e-mail.

Under vintern utförde flygbolaget [...] förändringar på sina tidtabeller vilket tyvärr påverkade [K1] och [K's] resa. Den 10 november kontaktade vi därför [K] via e-post, helt i enighet med vårt avtal, och meddelade att flygbolaget bokat om deras utresa till den 12 december. Ett e-mail som [K] alltså har bekräftat att han mottagit.

Den 7. december återkom [K] till oss genom att svara på vårt e-mail från den 10. november.

Han skriver att han inte önskar det nya alternativet. Den 8. december kontaktar [K1] vår kundsupport via telefon och tillsammans med en handläggare flyttar hon fram avresan till den 10. december. Förlängningen av resan innebar inga extra kostnader för resesällskapet och [K1] ställde inga ersättningsanspråk mot [B] i samband med hennes ombokning.

Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören kan visa att felet beror på ett hinder

utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följer denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar vilket alltså gäller i detta fall eftersom tredje part Iberia ställde in sin avgång.

Flybillet har följt det avtal som P ingick vid bokningstillfället. Att flygbolaget ställde in deras avgång den 11. december är olyckligt men ingenting som [B] kan rå över. [K1] och [K] valde att behålla sin pakkerejse och istället flytta fram avresedatumet. I samband med detta framställde [K1] inga ersättningskrav mot [B]. Därför menar vi att [K's] krav är orimliga och saknar stöd i pakkerejseloven. Vi motsätter oss således helt kraven på skadestånd.

...”

I mail af 10. juli 2015 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

” ...

Den konkursforsikring som [K] og [K1] teknade vid bokningstillfället är förbrukad. Skyddet gällde från bokningstillfället (20140302) fram till avresan (20141210). Vi kan därför inte se varför [K1] og [K] skulle få tillbaka denna summa från oss.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 10. og 11. august 2015 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Da rejsearrangementet er solgt som en pakkerejse, og dermed er omfattet af lov om pakkerejser, hæfter bureauet for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Som følge heraf finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af udgiften til konkursforsikringen på 278 kr. da bureauet har solgt klageren en konkursforsikring, der dækker en risiko som bureauet allerede fordi det har solgt en pakkerejse er ansvarlige for.

Det er ubestridt, at bureauet i mail af 10. november 2014 – 31 dage før afrejse – oplyste klageren om, at flyselskabet havde aflyst flyafgangen torsdag den 11. december 2014 kl. 15.40 fra København, med mellemlanding i Madrid, og med ankomst til Buenos Aires fredag den 12. december 2014 kl. 7.45.

Det er endvidere ubestridt, at bureauet samtidig tilbød klageren afrejse et døgn senere, fredag den 12. december 2014 kl. 15.40 fra København, med mellemlanding i Madrid, og med ankomst til Buenos Aires lørdag den 13. december 2014, kl. 9.15 – et døgn senere end oprindeligt planlagt.

Da bureauet accepterede klagerens ønske om at fremrykke afrejse til dagen før, hvilket medførte at klageren fik en ekstra hotelovernatning i Buenos Aires i perioden fra den 11.- 12. december 2014, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 2.289,27 ARS.

Da der ikke tilkendes erstatning for ”tab af fridage” og da klageren ikke har godtgjort ægtefællens krav om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste kan klagerens krav på det foreliggende grundlag ikke imødekommes.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke har godtgjort, at bureauets service var utilfredsstillende.

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 278 kr. og modværdien i danske kroner af 2.289,27 ARS til klageren samt renter fra den 12. maj 2015. 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