

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0154

afsagt den 22. marts 2016

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse ”Ø-hopping Tobago – Grenada – St. Vincent og Grenadinerne – Barbados”. De Små Antiller, Caribien. 4.7.-24.7.2015.	
PRIS	I alt 60.300 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Ændret afrejsetidspunkt på hjemrejsen fra Stansted Lufthavn, som medførte at klageren, efter ankomst i Gatwick Lufthavn, ikke kunne nå til Stansted Lufthavn før flyets afgang.	
KRAV	”dækning af merudgift til selv at finde hjem...” svarende til 972 GBP.	
SAGEN INDBRAGT	5. november 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 486 GBP til klageren samt renter fra den 25. august 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 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 18. juni 2015 en rundrejse ”Ø-hopping Tobago – Grenada – St. Vincent og Grenadinerne – Barbados” til De Små Antiller, Caribien, for 2 personer for perioden fra lørdag den 4. juli til fredag den 24. juli 2015 med indkvartering og forplejning i henhold til rejseplanen.

Klageren gør gældende, at afrejsetidspunktet fra Stansted Lufthavn i London var ændret, hvilket medførte at klageren ikke kunne nå fra Gatwick Lufthavn til Stansted Lufthavn i tide til at nå sit fly.

I mail af 18. juni 2015 til klageren, vedhæftet bekræftelse, vilkår og faktura, fremgår bl.a.:

” ...

Tak fordi I valgte os til at arrangere jeres rejse til Caribien.

...

I modtager sammen med denne bekræftelse også vores vilkår, en faktura og et dokument, som I skal udfylde med pasinformationer.

...”

Af bureauets ”Vilkår” fremgår endvidere:

” ...

Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal fremsættes under rejsen ved at ringe hjem til os. En skriftlig klage skal fremsendes senest 3 uger efter hjemkomst

...”

Af klagerens ”Rejseplan” fremgår yderligere:

” ...

23. juli	I flyver fra Barbados med Virgin-Atlantic VSXXX	kl. 17.00
24. juli	Ankomst til London Gatwick Terminal S	kl. 06.25
	I sørger selv for transport til London Stansted	
	Afrejse fra London Stansted til Billund med Ryan Air FRXXXX	kl. 15.40
	Ankomst til Billund	kl. 18.15

...”

I flyselskabets mail af 15. juli 2015 til bureauet, som er videresendt til klageren den 16. juli 2015, fremgår bl.a.:

” ...

1st Notification of a change in departure/arrival time of your flight WPXXXX

...

Du bedes være opmærksom på, at der er en ændring af et flyafgangstidspunkt ifm. din [Flyselskab] -booking (se dine nye flyafgangsoplysninger herunder).

...

Klik her for at acceptere denne flyafgangsændring online:

[https://schdchng.\[Flyselskab\].com/accept...](https://schdchng.[Flyselskab].com/accept...)

...

Refusioner

Hvis tidspunktet for din flyafgang ændres med mere end 2 timer, kan du aflyse din flyvning og ansøge om en refusion.

...

Ansøgninger om refusioner skal indsendes før flyafgangsdatoen...

...

Dine nye flyafgangsoplysninger er som følger:

...

Coming back

Fra London (Stansted)(STN) til Billund (BLL)

fr, 24-07-2015 Flyvning XXXX Afrejse STN den 0900 og ankomst BLL den 1135

...”

I mail af 17. juli 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Det ser ud til at [Flyselskabet] er rykket frem fra eftermiddag til kl 09 fra Stansted.

[K] mener, at vi venter med at check in til London, for ellers acc vi vel deres fremrykning, og vi er ikke sikker på, at vi kan nå flyet til tjek in kl. 7-8 i Stansted.

...”

I mail af 22. juli 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vi lander (hvis vi ikke er forsinket) kl. 06.25, skal have fat i kufferterne, ud af Gatwick, finde en taxi, der vil køre os helt til Stansted, (hvilket i myldretiden godt kan tage 1,5 tim.)

Derefter finde frem til Stansted indchecknings/Security og være der 1-2 timer før afgang kl. 09!?

...”

I mail af 22. juli 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Jeg kan godt tjekke jer ind, men i valgte jo selv at ignorere flyændringen og ville se tiden an til i kom til london.

...”

I mail af 22. juli 2015 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Ok, tjek os venligst ind, - men helst på afgang kl. 14.20 med FRXXXX.

...”

I mail af 22. juli 2015 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Der er ingen afgang kl. 14.20 til Billund. Så jeg kan kun tjekke jer ind til kl. 9.00 afgangen.
 ...”

I mail af 23. juli 2015 til bureauet anfører klageren yderligere:

” ...
 Ok, så må du jo tjekke os ind til kl 09.
 Men vi håber, at vi kan nå flyet.
 Hvad er alternativet ellers, såfremt vi kommer for sent frem?
 ...”

I mail af 23. juli 2015 til bureauet anfører klageren endelig:

” ...
 Nedennævnte information er umuligt at leve op til, da vi lander i Gatwick kl. 06.25, og da vi i bedste fald kan være i Stansted kl. 08.30.
 Du er nødsaget til at klage til [Flyselskabet] over, at vi nu ikke kan komme med over middag, som angivet på de billetter vi har betalt. Hvilke realistiske muligheder har vi egentlig for at komme til Billund/Jylland i morgen?
 ...
 Hvad kan du gøre for at løse problemet hurtigt?? – da der ikke er længe til at vi flyver fra Barbados.
 ...”

I mail af 23. juli 2015 til klageren anfører bureauet yderligere:

” ...
 Vi har sendt alle de mails videre til jer, hvor der står at afgangstiden er ændret. Der stod også hvad man skulle gøre hvis man ikke accepterede ændringen og det valgte I selv at ignorere, så det er lidt sent at reagere dagen før I skal afsted.
 ...
 I har bedt os tjekke jer ind og det er gjort – vedhæftet er jeres boardingpass. Som der står ovenfor kan man ansøge om refusion, om det kan lade sig gøre når man har tjekket ind ved vi ikke. Hvis I havde reageret da vi sendte ændringen havde vi haft mulighed for at gøre noget.
 ...
 Boarding pass
 ...
 FRXXX...
 24 JUL 2015
 London (Stansted) – Billund
 Gate closes 08:30
 Dept time 09:00
 ...
 • Bag drop desks close 40 minutes before scheduled departure time – Boarding closes 30 minutes before flight departure time.
 •
 ...”

Af kvitteringer for køb af nye flybilletter fremgår bl.a.:

” ...
 Your service centre Gatwick
 ...
 Friday 24 July 2015 06:57...
 Public Sales Flights...
 ...
 24/07-2015 06:52:00
 ...”

Af Gatwick Lufthavns hjemmeside fremgår endvidere:

” ...
 Get directions
 ... From Gatwick
 Stansted airport
 ...
 70,6 mil – about 1 time 12 min.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. juli 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...
 Det viste sig at løsningen, med at rykke afrejsetidspunktet tiden frem til kl 9.00, ikke på nogen måde kunne lade sig gøre, Gatwick og Stanstedt tidsmæssigt ligger for langt væk fra hinanden.
 For at begrænse ekstra udgifter til et minimum, var vi nød til selv at arrangere hjemrejsen.
 ...”

I mail af 4. august 2015 til bureauet gør klageren bl.a. gældende:

” ...
 Du forholder dig ikke til kernen i sagen.
 Der var ikke arrangeret den fornødne transfer tid.
 Vi mener at have betalt for et rejsearrangement, som lå inden for det muliges grænser.
 Dit forslag om at prøve at nå til Stanstedt til tiden viste sig, da vi kom til Gatwick, at være umuligt. Dette måtte vi konstatere efter at havde været i kontakt med flere taxi selskaber.
 Forslaget ville blot have medført et endnu større tab og Ryan havde ikke flere pladser senere denne dag samt dagen efter.
 Hvad mener du transfer tiden mellem Gatwick og Stanstedt er?
 ...”

I mail af 24. august 2015 til bureauet gør klageren endvidere gældende:

” ...
 Transfertiden som vi måtte erkende den var, da vi stod i situationen er følgende.
 Landing 6.25

Følgende er minimum tid (det tog meget længere tid)

1. Fly kørsel til gate og tid ud af flyet
2. Mase sig igennem de lange køer ved den grundige paskontrol (Barbados - England er ikke nem at komme igennem)
3. Bagage bånd ventning
4. Gå tur i Gatwich til taxa i Gatwich

Måske kan nogen gøre ovennævnte på 1 time, - selv om vi tvivler.

1. Taxi kørsel i morgen trafik tæthed (vi var i kontakt med adskillelige taxi som oplyste at de ikke kunne gøre turen under 1½ time i fredag morgen myldre tiden)
2. Gå tid i Stansted til drop in mv.

Måske kan nogen gøre dette på 1½ time, - selv om vi tvivler

Hertil kommer –

Security

Boarding

Dvs hvis man skal være meget teoretisk optimistisk vil man tidligst være ved bagage ind tjek kl. 9.00 eller snarere 9.30

(i praksis skal der bruges længere tid end ovennævnte)

Vi undersøgte alle afgang de følgende dage og de var mere bekostelige og ville betyde hotelophold.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 23. september 2015, 11. januar og 10. februar 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”dækning af merudgift til selv at finde hjem...” svarende til 972 GBP.

Bureauet gør i brev, vedhæftet mail af 3. august 2015, til klageren bl.a. gældende:

”...

Som I sikkert har erfaret fra andre rejser I har foretaget eller hørt om, hænder det, at flyselskaberne ændrer i deres afgangstider. Nogle gange med meget kort varsel fra dag til dag, ja endda fra time til time og nogle gange med en uges varsel. I jeres tilfælde fik I første advarsel 9 dage før og anden varsel 8 dage før, hvilket gav jer mulighed for at få refunderet billetten og købe en ny.

Alligevel afviste I [Flyselskabets] besked om ændring af hjemrejsetidspunkt begge gange, for så dagen før hjemrejsen at bede os om at checke jer ind på den ændrede afgang kl. 9.00.

Da vi kan se, at de nye billetter er købt i Gatwick kl. 06.57, lader det ikke til, at I har forsøgt at nå den bookedede afgang. I har heller ikke kontaktet os, inden I har købt nye billetter. Det er sket uden vores samtykke. Dermed har I også valgt at bruge jeres egne penge til hjemtransport.

...”

I mail af 5. august 2015 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Den officielle transporttid med taxa mellem Gatwick lufthavn og Stansted lufthavn er 1 time og 12 minutter. I ville derfor være i Stansted omkring kl. 08.00 og det ville være tid nok til at aflevere bagagen inden kl. 08.20. I var tjekket ind og bagagen skulle i følge jeres boarding pas afleveres i Bag drop senest kl. 08.20.

Derfor ligger transfertiden indenfor det mulige.

...”

I brev af 30. november 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Flyselskabet aflyste den planlagte afgang og rykkede den frem til kl. 09.00. Nedenfor vil vi gøre rede for hvad der er sket i sagen.

...

- 15. Juli 2015: Vi modtager en mail fra [Flyselskabet] (1.st Notification), hvor de aflyser den planlagte flyafgang kl. 15.40 og giver en ny flyafgang kl. 09.00. I mailen står også, hvordan man skal forholde sig, hvis man ikke vil acceptere ændringen.
- 16. Juli 2015: Vi videresender mailen fra [Flyselskabet] til kunden - vi får ingen tilbagemelding fra kunden - vi forsøger også at ringe til kunden, men uden held.
- 17. Juli 2015: Vi modtager en ny mail fra [Flyselskabet] (2nd Notification), hvor de aflyser den planlagte flyafgang kl. 15.40. I mailen står også, hvordan man skal forholde sig, hvis man ikke vil acceptere ændringen.
- 17. Juli 2015: Vi videresender mailen fra [Flyselskabet] til kunden.
- 17. Juli 2015: Kunden svarer at de vil vente til de kommer til London med at tjekke ind.
- 22. Juli 2015: Aftenen før afrejse, vil kunden igen have hjælp til at udskrive boardingpas, men til det fly der er aflyst. Vi gør igen opmærksom på, hvad man skal gøre, hvis man ikke vil acceptere flyændringen. Kunden vælger at blive tjekket ind og boardingpas fremsendes og det tager vi som en accept på at de godkender den nye afgang.
- 23. Juli 2015: Nu vil kunden have os til at sende en klage til [Flyselskabet], på trods af at de har accepteret flyændringen, når de vælger at tjekke ind.
De sender også [Flyselskabets] anbefalinger til hvornår man skal være i lufthavnen, hvis man ikke er tjekket ind og det er jo ikke tilfældet her. På deres boardingpas står der helt klart at bagagen skal droppes kl. 08.20 og at man skal være ved gaten senest kl. 08.30. På Gatwick lufthavns hjemmeside står der at man skal bruge 1 time og 12 minutter til at komme til Stansted.
Der er flere mails frem og tilbage og så hører vi ikke mere, før vi modtager deres klage den 29. Juli 2015.

Vi kan se at kunden har købt nye flybilletter kl. 06.52. Vi må derfor gå ud fra at de på daværende tidspunkt er kommet igennem paskontrol, bagageafhentning og told. Men endnu vigtigere - de har overhovedet ikke forsøgt at komme til Stansted. De har heller ikke forsøgt at kontakte os eller Europæiske og det er også derfor at Europæiske har afvist dem. Der er jo ikke tale om forsinket fremmøde, når man ikke forsøger at komme frem til flyet.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at det indklagede bureau i mail af 16. juli 2015 – 7 dage før klagerens hjemrejse fra Barbados den 23. juli 2015 – videresendte en mail fra bureauets underleverandør - flyselskabet - med oplysning om, at klagerens vidererejse fra Stansted Lufthavn til Billund Lufthavn fredag den 24. juli 2015 kl. 15.40 var fremrykket til afgang samme dag kl. 09.00.

I følge oplysningerne på boardingcardene lukkede gaten i Stansted Lufthavn 30 min før afgang og bagagedrop skulle være foretaget senest 40 minutter før afgang. Klagerens fly landede planmæssigt kl. 06.25 i Gatwick lufthavn, og han havde således under 2 timer til at nå sin vidererejse fra Stansted Lufthavn.

Da bureauet ikke har godtgjort, at den officielle minimumsforbindelsestid ved ankomst til Gatwick Lufthavn og afrejse fra Stansted Lufthavn var overholdt, finder Ankenævnet, at bureauet har pådraget sig et ansvar for den opståede situation.

Da klageren, efter ankomsten til Gatwick Lufthavn fredag den 24. juli 2015 kl. 06.25, ikke forsøgte at nå sit fly fra Stansted Lufthavn samme dag kl. 09.00, sammenholdt med at klageren samme morgen kl. 06.52 på egen hånd købte nye flybilletter, finder Ankenævnet, at klageren bør bære en del af risikoen for, at han ikke nåede videreførelsen fra Stansted Lufthavn.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at hver part må bære halvdelen af risikoen og dermed halvdelen af klagerens udgifter til nye flybilletter på 972 GBP.

Bureauet skal derfor refundere klageren modværdien i danske kroner af 486 GBP.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

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 modværdien i danske kroner af 486 GBP til klageren samt renter fra den 25. august 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 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand