

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0171

afsagt den 22. januar 2016

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rethymnon, Kreta. 12.7.-19.7.2015. Faktisk hjemkomst 20.7.2015.	
PRIS	I alt 7.796 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Mistet hjemrejse pga. for sent fremmøde.	
KRAV	Erstatning af udgift til nye flybilletter på 1.065,80 euro, togbilletter på 658 kr. og forplejning på 23,91 euro.	
SAGEN INDBRAGT	10. september 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 557 kr. til klageren samt renter fra den 10. september 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 22. juni 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Rethymnon, Kreta, for 2 personer for perioden fra søndag den 12. juli til søndag den 19. juli 2015 med indkvartering i standardværelse på hotel Rethymno Sunset. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at ”Da vi skulle hjem var der ikke noget fly, så vi måtte sidde i lufthavnen fra kl. 18 til kl. 04, hvor vi selv havde købt nye billetter. Jeg har også ringet til [B] søndag d. 19/7 men de havde svarer på, hvor jeg kunne ringe mandag fra kl. 8.30.”

Af klagerens ”Booking” fremgår bl.a.:

”...

Hvis du flyver med [flyselskabet], skal du være opmærksom på, at du skal checke ind online på [www.\[flyselskabet\].com](http://www.[flyselskabet].com) inden afrejsen. Glem ikke at medbringe udskrevet boardingpass til lufthavnen.

...

Flybookingen er udført direkte mellem dig og lavprisflyselskabet. Du vil modtage et separat bookingsbekræftelse via e-mail fra flyselskabet før afgang.

...

Tak for din bestilling!

[B's] reservationsnummer: 7XXXXXX

Flyselskabets reservationsnummer: PXXXXXX

...

Ditt fly

...

Hjemrejse – søndag 19 juli

20:05 sø Souda (CHQ)(Chania, Graekenland)...

22:55 sø Billund (BLL)(Billund, Danmark)...

...

Fly + Hotel	7.202 DKK
-------------	-----------

Hvoraf skatter og afgifter	212 DKK
----------------------------	---------

(Voksen 2 x 3.601 DKK)	7.202 DKK
------------------------	-----------

Indchecket bagage (1 bagage)	594 DKK
------------------------------	---------

Totalpris inklusiv skatter og afgifter	7.796 DKK
--	-----------

...”

Af ”[] Travel Itinerary” fra flyselskabet fremgår endvidere:

”...

Flight(s) details

From Billund to Crete (Chania)(FRXXXX)

...

From Crete (Chania) to Billund (FRXXXX)

Depart (CHQ)	Arrival (BLL)
--------------	---------------

Crete (Chania)	Billund
Sun 19 Jul 2015 20:05 hrs	Sun 19 Jul 2015 22:55 hrs

...

Payment details

Total Fare, Taxes, Fees & Charges	3916.00 DKK
Checked Bag(s)	574.00 DKK
Credit Card Fee	89.80 DKK

...

Total paid	4579.80 DKK
------------	-------------

...”

Af klagerens ”Bekræftelse” fra bureauet fremgår yderligere:

”

...

Tak for din fly+hotelrejse-booking hos [B]!

...

Du har booket et lavprisfly.

Flybookingen er udført direkte mellem dig og lavprisflyselskabet.

...

Rejseplansændring

Hvis der sker en ændring af din rejseplan, efter bookingen er foretaget, kommunikerer den via e-mail eller sms.

...

Fly + hotel booking med ”Low Cost”-fly:

Ved ændret afgang/aflyst fly sendes information om den nye flyveplan direkte fra flyselskabet til den e-mail-adresse, der er angivet i bookingen. Det er den rejsendes ansvar regelmæssigt at kontrollere rejsetiderne frem til afrejse samt dagen inden hjemrejsen. Det er også den rejsendes ansvar at meddele [B] de nye afgangstider, hvis de betyder ny dato for ud- og hjemrejse, da det betyder, at hotelopholdet også skal ændres.

...

Vigtig information

...

Ansvar

Din billet/booking er en aftale mellem dig og det respektive flyselskab. De hændelser, der indtræffer i forbindelse med din rejse – f.eks. forsinkelse, missede flyforbindelser eller forsinket eller bortkommet bagage er ikke [B’s] ansvar. Dem skal der reklameres over direkte til flyselskabet – helst på stedet.

...”

Af flyselskabets mail af 15. juli 2015 til klageren fremgår bl.a.:

”

...

Please be advised that there has been a flight time change to your [Flyselska] booking (see your new flight details below).

...

Please click here to accept this flight change online:
[http://schdchng.\[Flyselskab\].com/Accept?i=9707...](http://schdchng.[Flyselskab].com/Accept?i=9707...)

...

Your new flights details are as follows:

...

Coming back

From Crete (Chania)(CHQ) to Billund (BLL)

Sun, 19/7/2015 Flight XXXX Depart CHQ at 1145 and arrive BLL at 1435

..."

Af flyselskabets mail af 17. juli 2015 til klageren fremgår bl.a.:

"...

Please be advised that there has been a flight time change to your [B] booking (see your new flight details below).

...

Please click here to accept this flight change online:

[http://schdchnг.\[flyselskab\].com/Accept?i=9796...](http://schdchnг.[flyselskab].com/Accept?i=9796...)

...

Your new flights details are as follows:

...

Coming back

From Crete (Chania)(CHQ) to Billund (BLL)

Sun, 19/7/2015 Flight XXXX Depart CHQ at 1145 and arrive BLL at 1435

..."

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

"...

Vi købte en pakkerejse hos jer d. 22/6/15. Vi rejste fra Billund d 12/7/15 til Chania og skulle hjem d. 19/7/15, men vores fly var der ikke. Da sidder vi i Chanias lufthavn fra kl 18.00 til kl. 04.00 mandag morgen, indtil vi vælger at købe nye billetter selv. Vi flyver fra Chania til Kastrup lufthavn, hvorfra vi må tage et tog til Jylland.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. november 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af udgift til nye flybilletter på 1.065,80 euro, togbilletter på 658 kr. og forplejning på 23,91 euro.

Bureauet gør i en mail af 19. august 2015 til klageren bl.a. gældende:

"...

Vi kan se att du bokat din resa direkt med lågprisbolaget [Flyselskab] och därmed har de också direkt kontakt med dej via email. Flyget som ni hade bokat FRXXXX den 19juli hade fått en tidsändring och detta har flyselskabet [...] också sänt till er via den email som finns

med i er bokning. Avresetidspunkten blev ændrad till om förmiddagen och flyget avreste och ankom Billund den 19 juli men tidligere än den ursprungliga tiden. Krav och klagomål kring dette måste du ta direct med flybolaget. [Flyselskabet] oppger är att ni redan bett om en refusion/återbetaling av den delen af resan varför vi måste be dem att fortsatt ha kontakt med dem i sagen.

...”

I brev af 14. oktober 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Kunden har själv bokat sitt flyg och hotell på vår hemsida [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk). Bokningen med referens XXXXXX består av två delar:

- hotell vistelse på Rethymno Sunset som kunden betalat till [B], totalpris inklusive vårt servicegebyr 3691dkk
- Lågpris flygbokning som kunden bokar och betalar direkt med lågprisbolaget [Flyselskab] får referens XXXXXX. Har används endast kundens egen e-mail adress och hennes kreditkort for betalning direkt på [Flyselskabets] hemsida.

I samma stund som kunden bokar denna resa gör vi henne oppmærksam genom extra "pop-up" på vår hemsida samt i bekræftelse mailen om bokningen med [Flyselskab]: "Du har boket et lavprisfly. Flybookingen er udført direkte mellem dig og lavprisflyselskabet. Du vil modtage et separat bookingbekræftelse via e-mail fra flyselskabet for afgang. Den referenc, du modtager fra flyselskaber skal bruges till indcheckning."

I samband med att betalningen på vår hemsida så har kunden också godkant att de läst, forstått och accepterat [B's] rejsebetingelser där det bland annat står: "ved ændret afgang/aflyst fly sendes informatione om den nye flyveplan direkte fra flyselskabet til den e-mail-adresse, der er angivet i bookingen. Det er den rejsendes ansvar regelmaessigt at kontrollere rejsetiderne frem till afrejse samt dagen inden hjemreisen."

[Flyselskabet] informerat tydeligt på sin hemsida [www.\[flyselskab\].com](http://www.[flyselskab].com) vad som sker vid tidsändring och vilka möjligheter som finns for eventuell återbetaling. Enligt [Flyselskab] så har kunderna redan begärt återbetaling på returrejan mellan Chania och Billund.

Vi kan också se att e-post från [Flyselskabet] har sänts direkt till [K's] e-post adress två gånger, först den 15/7 och sedan om igen den 17/7 (se bilaga). Enligt de "boardingpass" som kunden sänt med kan vi se att dessa är utskrivna från [Flyselskabets] hemsida redan den 12/7, en vecka/uge innan resan hem. Vi beklagar att kunden inte kontrollerat sin hemresetid enligt våra rejsebetingelser via sin egen email elle dagen före hemresan på flygbolagets hemsida.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 29. oktober 2015 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet bemærker indledningsvist, uanset at klageren ved bestillingen blev videreført til flyselskabets hjemmeside og modtog en separat bookingbekræftelse fra flyselskabet, at der er tale om

en pakkerejse, da klageren gennem bureauet købte hotel og fly samtidig, jf. pakkerejselovens § 2, stk. 2.

Det er ubestridt, at bureauets underleverandør – flyselskabet – i mails af den 15. og 17. juli 2015 meddelte klageren, at den planlagte hjemrejse fra Kreta til Billund søndag den 19. juli 2015 kl. 20.05 var fremrykket til afrejse samme dag kl. 11.45, dvs. 8 timer og 20 minutter tidligere end planlagt.

Af bureauets rejsebetingelser for ”FLY+HOTEL” under punktet ”Ændret afgang/aflyst fly” fremgår, at ”Det er den rejsendes ansvar regelmæssigt at kontrollere rejsetiderne frem til afrejse samt dagen inden hjemrejsen”, og at ”Ved tidstabelændringer/aflyst fly sendes information om den nye tidstabel altid til den e-mail-adresse, der er angivet i bookingen.”

Da bureauets underleverandør efter aftalen har orienteret klageren om tidsændringen i god tid inden hjemrejsen til den mailadresse, som klageren ved bestillingen har oplyst, og som blev anvendt af klageren ved købet af rejsen, finder Ankenævnet, uanset klageren ikke har bekræftet modtagelsen af tidsændringen, at risikoen for, at klageren ikke mødte rettidigt frem til hjemrejsen fra Kreta, påhviler klageren.

Ankenævnet finder imidlertid, at rejsen som følge af det fremrykkede afrejsetidspunkt, hvorved klageren mistede tid på rejsemålet, har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes i overensstemmelse med Ankenævnets ”Vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser” til i alt 557 kr.

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 557 kr. til klageren samt renter fra den 10. september 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand