

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0257

afsagt den 20. april 2016

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Cascais, Portugal. 10.10.-17.10.2015.	
PRIS	I alt 10.266 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Forsinket udrejse pga. overbooking af flyet. Klageren annullerede rejsen pga. flyselskabets manglende garanti for at der ikke ville ske overbooking på den forsinkede udrejse og hjemrejsen.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af rejsens pris på 6.452 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris på 10.266 kr. samt erstatning af udgiften til billeje på 1.266 og parkering på 500 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen refunderet 3.258 kr. til klageren for ubenyttet hotel samt 556 kr. i skatter og afgifter på de ubrugte flybilletter. Flyselskabet har under ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation på 800 euro til klageren.	
KLAGEGEBYR	24. november 2015	
SAGEN FULDT OPLYST	25. februar 2016	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. januar 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Cascais, Portugal, for to personer for perioden fra lørdag den 10. oktober til lørdag den 17. oktober 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Baia. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. forsinket udrejse pga. overbooking af flyet. Klageren valgte at annullere rejsen pga. flyselskabets manglende garanti for at der ikke ville ske overbooking på den forsinkede udrejse og hjemrejse.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. oktober 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Ja selv om man bestiller rejsen i god tid, så er det ingen garanti for at man åbenbart kommer med. Flyet var overbooket, og ud af de 7 som ikke havde nogle pladser, så fik de skaffet 5 pladser, men ikke til os. Vi var de eneste 2, som måtte forlade afgangshallen, hente vores bagage og køre retur til Næstved.

Nu melder følgende spørgsmål sig: Hvem skal betale for vores mistet ferie, jeg tænker på de 10.266 kr., som vi har betalt til [B]

Hvem skal betale for leje af bil hos : [biludlejningsselskab], booking nr. XXXXXXXXXX, kr. 1.266,44 Hvem skal betale for min reservation i København lufthavn: kr. 400.

Hvem skal betale for benzin til og fra Kastrup Lufthavn... Hvem skal godskrive vores mistet feriedag, den var fuldstændigt spildt.

Hvem betaler de 400 EURO pr. person, som [flyselskabet] vil give os i compensation. (Jeg går meget ud fra det er [flyselskabet] selv)

Jeg går meget ud fra, at vi står uden skyld i det skete. Det er mig en gåde, at vi kan bestille og betale en ferie den 20. februar 2015, og så er der ingen pladser i flyet, hvor går det galt henne??. Hvis [B] har noget at skylden, så er det sidste gang vi har brugt Jer som rejsearrangør.

...”

I mail af 12. november 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Ja de mente nok vi havde gode chancer for at komme hjem, men ingen garantier. De vidste ikke om vi kunne komme videre fra Berlin til Lissabon, selv om vi spurgte om ikke de kunne tjekke det. Vi kunne jo ikke strande i Berlin fordi en gate medarbejder mente vi godt kunne komme med flyet. Jeg mener også mange ting om alt muligt, men hvad er fakta. Vi spurgte et par gange, om ikke de kunne finde ud af om vi kunne blive booket på flyet fra Berlin til Lissabon, så vi var sikre på både at komme ned til Portugal og hjem igen, men sådanne garantier kunne de ikke stille, men de mente godt nok vi skulle være meget uheldige ikke at komme med.

Nu havde vi åbenbart været meget uheldige én gang, så det ville have været fint med lidt mere hjælpsomhed, og lidt underligt at vi ikke kunne få booket pladser, når nu flyet fra Berlin ville lette under 24 timer fra det tidspunkt, hvor vi stod i Kastrup lufthavn. Vi kunne jo selv booke billetter og pladser online fra 24 timer til afgang, så hvis samme procedure gælder for flyaf-

gangen fra Berlin, så måtte det være muligt at finde ud af det. Vi havde jo god tid, for vi skulle ikke noget andet den lørdag.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 12. december 2015 og 21. februar 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen refunderet 3.258 kr. til klageren for ubenyttet hotel samt 556 kr. i skatter og afgifter på de ubrugte flybilletter, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af rejsens pris på 6.452 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris på 10.266 kr. samt erstatning af udgiften til billeje på 1.266 og parkering på 500 kr.

Bureauet gør i mail af 16. oktober 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er virkelig kede af, at I ikke kom afsted på ferie på grund af [flyselskabets] overbookede fly.

Jeg har sendt sagen videre til [flyselskabet], og vender tilbage så snart jeg har modtaget deres svar.

Du må meget gerne skrive lidt mere om hvad der skete i lufthavnen, da vi aldrig har været ude for at kunderne er blevet sendt hjem igen! Luftfartselskaberne har desværre ret til at overbooke deres fly, og dette er ikke noget vi overhoved har nogen som helst indflydelse på. Men de tilbyder altid de berørte kunder kompensation og omlægning af rejsen senere samme dag eller dagen efter. Blev I ikke tilbudt at rejse senere eller dagen efter?

...”

I mail af 12. november 2015 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Som reglerne foreskriver, så skal flyselskabet ved overbooking af fly kompensere de berørte passagerer jævnt EU regulativet. [Flyselskabet] har helt efter reglerne udleveret 2 vouchers a 400 euro til jer, som I kan få udbetalt ved at kontakte dem.

Det er yderst beklageligt, at I vælger slet ikke at rejse, for selv om at et fly var overbooket på udrejsen, er chancen for at det sker igen på hjemvejen meget lille.

Jeg har bedt om en udtalelse fra personalet i lufthavnen, og modtaget nedenstående:

Da passagerne K og [M] blev checket ind, blev de allerede her informeret om, at årsagen til at der ingen plads var på deres BP, skyldtes at flyet var overbooket/fylldt. Da de ankom til gaten spurgte de straks gatepersonalet hvorfor dette var sket, og om det kunne ske igen ved retur rejsen. Set i lyset af, at de ikke var i stand til at komme med flyet, selvom de havde en bekræftet plads ombord, svarede medarbejderen, at der selvfølgelig altid var en minimal chance for at dette ville kunne ske.

Men både den omtalte medarbejder og hans kollega prøvede at overtale kunderne til at tage af sted på det ombookede fly, og at de ikke skulle være bange for returrejse, da det yderst sjældent sker at man ikke kommer med. Men da havde passagerne gjort op med sig selv, at de

ikke ville rejse, så gætte personalet kunne desværre ikke gøre mere for at overbevise dem om, at de roligt kunne tage af sted.

Hverken vi eller [flyselskabet] kan desværre tilbyde at refundere de omtalte udgifter, da I selv har valgt ikke at rejse.

Det vi kan tilbyde er, at refundere skatter/afgifter på jeres ubrugte flybilletter, som udgør 556 kr. i alt. Desuden vil vi gerne refundere 4 nætter af hotellet = 3258 kr. Begge beløb tilbageføres jeres kreditkort.

[flyselskabet] har allerede kompenseret jer med 400 euro per person for nægtet ombordstigning, og tilbudt jer en ny rejserute via Berlin samt overnatning og måltider i ventetiden.

...”

I mail af 16. februar 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

...”

Kunderne møder op i lufthavnen, og får desværre ikke tildelt sæder på flyet til Lisabon ved check-in, da det er overbooket.

[Flyselskabet] tilbød kunderne en ny rute via Berlin dagen efter den 11. oktober med ankomst til Lisabon kl. 15.15 - altså 21 timer og 50 minutter senere end planlagt (den 10. oktober kl. 17.25), hvilket ville have berettiget kunden til en døgnandel af rejsen retur. Ligeledes blev kunderne af [flyselskabet] tilbudt hotelovernatning og EU kompensation 400 euro per person i alt 800 euro. Kunderne tog imod de 800 euro, men valgte herefter at afbryde rejsen, og informerede os om dette i en mail samme aften.

Vi mener ikke, at kunden har grund til at hæve aftalen, da formålet med en rejse på 7 dage ikke går tabt på grund af en forsinkelse på 21 timer og 50 minutter.

Kunderne nævner i klageformularen pkt. 4 pkt. 3... hvis alle i flyet med afgang lørdag den 10. oktober 2015 kl. 14.40 også skulle hjem igen alle sammen, og vi kom derned om søndagen og også ville hjem lørdag, så ville der være for mange og længere nede i samme afsnit Nu var det jo efterårsferie, og selv businessclass var fuld booket med børne familier, og de skal med stor sandsynlighed hjem igen efter en uge. Vi vil her tilføje, at [Flyselskabet] ikke er et charterfly men et rutefly, hvor alle kunderne (med mange forskellige nationaliteter) har individuelle rejser, og derfor er det højst usandsynligt at alle skal retur til København med samme fly som [M og K].

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i udateret mail til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren, pga. overbooking, ikke kom med flyet på udrejsen fra København lørdag den 10. oktober 2015 med planlagt ankomst til Lissabon samme dag kl. 17.25, og i stedet blev tilbudt afrejse dagen efter – søndag den 11. oktober 2015 – med planlagt ankomst til Lissabon samme dag kl. 15.15.

Uanset at klageren mistede tid på rejsemålet svarende til 21 timer og 50 minutter, finder Ankenævnet, at ændringerne ikke har medført mistet ferietid af et sådant omfang, at klageren på dette grundlag var berettiget til at hæve aftalen og dermed få tilbagebetalt hele rejsens pris.

Ankenævnet finder imidlertid, at rejsen som følge af det ændrede afrejsetidspunkt, hvorved klageren ville have mistet tid på rejsemålet, har været behæftet med en mangel, såfremt klageren havde gennemført rejsen, der uanset klageren ikke gennemførte rejsen berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet finder dog, at nedslaget til klageren pga. den ovenstående mangel efter en samlet vurdering ikke overstiger det kompensationsbeløb på i alt 3.258 kr., som bureauet allerede inden ankenævnbehandlingen har udbetalt, uanset kompensationsbeløbet ikke vedrørte mangler ved rejsen.

Klageren er endvidere berettiget til at få refunderet skatter og afgifter på de ubrugte flybilletter, i det omfang bureauet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Da bureauet inden ankenævnbehandlingen har refunderet klageren skatter og afgifter på 556 kr. finder Ankenævnet, at klageren ikke er berettiget til yderligere udbetaling.

Da klageren ikke har været berettiget til at hæve aftalen, finder Ankenævnet endelig, at klageren ikke er berettiget til erstatning af udgifterne til billeje og parkering.

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 om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand