

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0028

afsagt den 20. april 2016

| | | |
|---------------------------|--|--------------|
| KLAGER | K | (2 personer) |
| SALGSBUREAU | B | |
| ARRANGØR | B | |
| REJSEMÅL | Rundrejse. ”Den Store Cubarejse”, Havana, Cuba. 11.1.-26.1.2016. | |
| PRIS | I alt 49.800 kr. | |
| KLAGEN ANGÅR | Forsinket indenrigsflyvning på rundrejsens dag 4 efter check in, som medførte at klageren opholdte sig i lufthavnen under hele forsinkelsen. | |
| KRAV | Kompensation på 3.112,50 kr. | |
| KLAGEGEBYR | 2. februar 2016 | |
| SAGEN FULDT OPLYST | 15. marts 2016 | |

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.800 kr. til klageren samt renter fra den 2. februar 2016. 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. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 8. juli 2015 en rundrejse ”Den Store Cubarejse” til Havana, Cuba, for 2 personer for perioden fra mandag den 11. januar til tirsdag den 26. januar 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hoteller og med udflugter i henhold til dag-til-dag programmet. Med morgenmad, 5 x frokost og 6 x middag.

Klageren gør gældende, at ”Vi skulle rigtigt tidligt op, kufferterne skulle stå uden for hotelværelse kl. 04.00 den 14.1 da vor fly fra Havanna til Baracoa skulle gå kl. 6.45 så vi skulle være i lufthavnen kl. 06.00. Efter ind check blev flyets afgang først udsat til kl. 10.30, og senere til kl. 14.00. Det kom først af sted kl. 14.30 efter godt 7 timers forsinkelse.”

I dag-til-dag programmet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Dag 4. Havana – Baracoa

Vi tjekker tidligt ud fra vores hotel og kører til Havana lufthavn, hvorfra om formiddagen flyver til Baracoa, som er så langt øst på, som man kan komme i Cuba (afgangstid kan dog variere).

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. januar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Iht til [B’s] "Kompensation ved mistet feriedag" fremgår det af betingelse for kompensation at: "Hvis du kommer mere end 6 timer for sent til den endelige destination, vil der være tale om en refundering fra [B]. Vi følger naturligvis de regler for kompensation, som er anvist ad Danmarks Rejsebureau Forening".

Sagen:

Vi skulle rigtigt tidligt op, kufferterne skulle stå uden for hotelværelse kl. 04.00 den 14.1 da vor fly fra Havanna til Baracoa skulle gå kl. 6.45 så vi skulle være i lufthavnen kl. 06.00. Efter ind check blev flyets afgang først udsat til kl. 10.30, og senere til kl 14.00. Det kom først af sted kl. 14.30 efter godt 7 timers forsinkelse.

...”

I udateret brev til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Det er korrekt at afgangstiden fra Havana kan ændres men så er det klart at ind checks tiden så må ændres tilsvarende, afgang det vil sige kl 14.30 så skal ind check og øvrige tider ændres tilsvarende. Oplysningen om fly om formiddagen til afgang 14.30 kan ikke gøres gældende mht. om kravet om max 6 timer forsinkelse er opfyldt.

Vi har mistet en del nattesøvn, morgenmad på hotellet samt mulighed for at bevæge os frit i godt 7 timer ud over det normal tid før flyafgang. Man har været "spærret" inde i lufthavnen

ekstra godt 7 timer, det bør der kompenseres for ud over den normale rimelige forplejning under forsinkelsen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 28. januar 2016 til bureauet og mail af 13. marts 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation på 3.112,50 kr.

Bureauet gør i mail af 28. januar 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I henhold til Pakkerejseloven skal rejsebureauet kompensere kunden såfremt denne kommer mere end 6 timer for sent frem til destinationen (landet). På jeres rejse er der tale om forsinkelse af et indenrigsfly, og her er det afgørende, om I er gået glip af noget i det program, som har været basis for bestillingen af rejsen. I vores salgsmateriale står der at "vi om formiddagen flyver til Baracoa, som er så langt øst på, som man kan komme i Cuba (afgangstid kan dog variere)". Programmet for dagen (ud over transporten fra Havana til Baracoa) er en gåtur i byen, en middag på en af byens gode private restauranter og efterfølgende spilles der op til dans på de mange hyggelige barer i byen. På jeres rejse er alle disse punkter blevet gennemført.

Selvom om man kigger udelukkende på forsinkelsen med flyet, så skal man i henhold til Pakkerejseloven se på, hvad I var blevet lovet, i forhold til det I har fået. I er blevet lovet et fly om formiddagen og med den tilføjelse at afgangstid kan variere. Fra formiddag til 14:30 er der under 6 timer.

Vi er helt enige med jer i, at det er utroligt irriterende at stå så tidligt op og så vente så lang tid i lufthavnen, som I har gjort, inden I kunne flyve fra Havana til Baracoa. Selvom det ihht. Pakkerejseloven ikke giver ret til compensation, så har vi alligevel pr. kulance forsøgt at give jer et plaster på såret med en god middag med hummer og musikunderholdning (lille koncert) i Trinidad. Samtidig gav vi frokost og fri bar i lufthavnen. Vi synes derfor vi har gjort meget for at kompensere for en ulejlighed, som i en sidebemærkning ikke kan tilskrives [B], men det Cubanske luftfartsselskab.

...”

I brev af 4. marts 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

2. I forhold til aftalegrundlaget, er der ikke sket en forsinkelse på mere end 6 timer.

a. Der står i kataloget "Vi tjekker tidligt ud fra vores hotel og kører til lufthavnen, hvorfra vi om formiddagen flyver til Baracoa". Flyet afgik kl. 14:30 og er således ikke forsinket 6 timer ifht "formiddag". I faktura og rejseplan henvises blot til "programmet" dvs. katalog.

b. Det er korrekt at kunden efter ankomst til Cuba blev informeret om, at flyet til Baracoa ville afgå kl. 6:45. Det er imidlertid ikke blevet oplyst ved bestilling af rejsen. Kunden kunne derfor ikke have forventning om de mange timer i Baracoa, da han købte rejsen, og har således ikke mistet 6 timer i Baracoa i forhold til aftalegrundlaget.

Som vi også nævner i det materiale kunden får lige inden afrejse (bilag 4), så kan afgangstiden variere, og derfor har vi slet ikke mulighed for at oplyse det ved købet af rejsen. Det er en fleksibilitet, som er helt nødvendig at have på Cuba, og som vi også har taget højde for i vores materiale ved at skrive "formiddag".

3. Aftalegrundlaget indeholder ikke punkter, som kunden ikke har fået under rejsen.
 - a. Som det fremgår af kataloget, er det eneste, der sker på dag 4 (Havana - Baracoa), flyturen til Baracoa, en gåtur i byen og en middag på en privat restaurant samt mulighed for at høre musik i en af de mange barer i byen. Det er således primært en "flyttested" og alle punkter i programmet er gennemført.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 28. januar 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren dag 4 – torsdag den 14. januar 2016 – måtte stå op om natten for at aflevere sine kufferter kl. 04.00, være i Havana lufthavn kl. 06.00, og flyve fra Havana til Baracoa kl. 06.45.

Det er endvidere ubestridt, at afgangstidspunktet for flyafgangen fra Havana til Baracoa, efter klagerens indtjekning, blev udsat og først afgik kl. 14.30 samme dag - 7 timer og 45 minutter senere end forventet.

Uanset at klageren i aftalegrundlaget ikke var lovet et specifikt rejsetidspunkt, og da klageren under forsinkelsen måtte opholde sig i Havana lufthavn, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.800 kr.

Den omstændighed, at klageren, som anført af bureauet, ikke har mistet konkrete udflugter i dag-til-dag programmet, men tid på egen hånd, kan ikke føre til et andet resultat.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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 1.800 kr. til klageren samt renter fra den 2. februar 2016. 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. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand