

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0114

afsagt den 31. august 2016

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse. Bangkok, Thailand. 16.3.-2.4.2016.	
PRIS	I alt 42.125 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende seating på flyet på hjemrejsen fra Bangkok til København.	
KRAV	”...den ene flybillet Bangkok til København refunderet” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr.	
KLAGEGEBYR	26. april 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	24. juni 2016	

Ankenævnets afgørelse

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 26. april 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 4. november 2015 ved mailkorrespondance med bureauet en rundrejse til Bangkok, Thailand, for to personer for perioden fra onsdag den 16. marts til lørdag den 2. april 2016 med indkvartering på hoteller i henhold til rejseplanen. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at tildelingen af pladser under hjemrejsen på flyet Bangkok - København var utilfredsstillende, da de havde bestilt pladser ved siden af hinanden i midterste sektion, hvor den ene af pladserne var en gangplads.

I mail af 26. oktober 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...
I er nu seatet på 45E +45F på udrejsen, og 33E +33F på hjemrejsen.
...”

I mail af 28. oktober 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...
Vi vil godt bestille rejsen hos jer. Vil du sende en ordrebekræftelse?
...”

Af rejseplan af 4. november 2015 fremgår yderligere:

”...
02-04-2016 TGXXXX Thai Airways International Plads...: 32A, 32B
... Bangkok...
... København...
Status: Bekræftet
...”

I mail af 9. februar 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...
Tjek venligst at rejseplan, vouchers, ankomst- og afgangstider, eventuelt visum og rejseforsikring stemmer overens med det I har bestilt.
Skulle der være uoverensstemmelser, bedes I venligst kontakte mig hurtigst muligt.
...”

Af rejseplan af 9. februar 2016 fremgår endvidere:

”...
02-04-2016 TGXXXX Thai Airways International Plads...: 32B
... Bangkok...
... København...
Status: Bekræftet

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. april 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi er lige kommet hjem fra en god ferie, med et enkelt stort minus nemlig flyturen fra Bangkok til København. Der skete følgende:

Vi tjekker ind i lufthavnen på Samui, og der opdager jeg at vores bekræftede sæder (mail fra dig d 26-10-2015) var ændret fra 33E+F til 52K og 53 K. Jeg forsøgte at få det ændret, men det kunne ikke lade sig gøre. Efterfølgende ringede jeg til dig, men fik fat i en kollega uden resultat. I Bangkok prøvede jeg igen, men fik at vide at de pladser vi havde fået var dem der var bestilt fra Danmark?

Turen hjem fra Bangkok var skrækkelig, jeg var klemt ind til vinduet, hvor der ikke var plads til lange ben, og mulighed for at stå op engang imellem. Og så har jeg det sådan, at når jeg bliver lukket inde på denne måde skal toilettet ofte besøges. Det var ikke rart dem jeg sad med. Til slut er det nu også rart at snakke med den man rejser sammen med.

...”

I mail af 14. april 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Jeg vil gerne klage over den placering som vi fik på turen hjem fra Bangkok.

Der har været en del mails frem og tilbage, men nu har jeg opdaget at vi aldrig var placeret på de pladser som vi var lovet.

...

På rejseplanen står der fra CPH til Bangkok:

...TGXXXX Thai Airways International Plads....: 47B Afrejse 14:00 København Terminal: 3 Bagage...: 30 Kg

...Ankomst 06:30 Bangkok Boeing 777300 Flyvetid...: 10:30 Booking reference: XXXXXX

...

Og ikke 45 E og F som lovet.

Det samme gælder for hjemrejsen:

...TGXXXX Thai Airways International Plads....: 32B Afrejse 01:20 Bangkok Bagage...: 30 Kg Ankomst 07:40 København Terminal: 3 Boeing 777300 Flyvetid...: 11:20 Booking

reference: XXXXXX

...”

I mail af 21. april 2016 til bureauet anfører klageren yderligere:

” ...

- Den 26.10.2015 får jeg et nyt tilbud, jeg ser det igennem og bemærker at der kun er valgt plads i flyet på flyvningen fra Chang Mai til Koh Samui. Derefter ringer jeg til [medarbejder v. bureauet] hvor jeg fremlægger vores ønsker til pladser på de lange flyvninger til og fra CPH. Jeg får kort tid efter denne mail:

...

I er nu seatet på 45E + 45F på udrejsen, og 33E + 33F på hjemrejsen.

...

Den er lige som vi talte om i forbindelse med det nye tilbud, og det mener jeg er bindende for [bureauet]. Jeg kan jo ikke vide om i har betalt for denne ydelse ved Thai.

Den 02.11.2015 får vi en ordrebekræftelse. Der er sæderne ændret igen men på det tidspunkt er jeg ikke opmærksom på det. Men vi har jo så sent som 26.10.2015 fået de pladser som ønsket.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 5. og 21. april 2015 til bureauet og mail af 23. juni 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "...den ene flybillet Bangkok til København refunderet".

Bureauet gør i mail af 4. april 2016 til klageren bl.a. gældende:

"...

Seating er desværre aldrig noget vi (kan) garanterer, da det er helt op til flyselskabet hvorledes de ønsker at fordele sæderne. I er ganske rigtig tildelt sæder fremme i flyet pr. Jeres reservation.

Hvad der ikke er rigtigt, er personalet i lufthavnens udmelding - fordi det kan kun være dem, eller Thai Airways, der har ændret Jeres pladser - vi har end ikke beføjelse til dette efter Jeres rejse er påbegyndt.

..."

I mail af 5. april 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

"...

Vores rejseplan er et spejl af reservationen som den er lavet i bookingsystemet. Som I kan se af dokumentet, havde I før afrejse ikke sæder på række 52K+53K.

Jeg føler ikke at der er grundlag for en klage, da en sædereservation aldrig er en garanti. Det er irriterende, det kan jeg fuldt ud følge Jer i. En vinduesplads koster det samme som en gang eller midterplads, hvorfor der ikke kan differenceres.

Hvis du havde betalt for en specifikplads, et såkaldt "seat-fee" (nogle selskaber tilbyder at man kan købe specifikke pladser) var der grundlag for en klage, men det er der desværre ikke et grundlag for i Jeres situation.

..."

I mail af 20. april 2016 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

"...

I gjorde det helt rigtige ved, at bringe det op for flyselskabet, da de har sidste ord i denne sammenhæng. Hvor frustrerende det end er, så forbeholder flyselskaberne sig altid retten til, at ændre eventuelle sædereservationer i det omfang det måtte være nødvendigt, såfremt der ikke

er tale om sæder reserveret mod ekstra betaling.

Som udgangspunkt er det, set fra flyselskabets side, samme produkt uanset hvilken række eller sæde, man er placeret på - produktet er identisk.

Jeg kan forstå på [medarbejderen v. bureauet], at I ikke specifikt har bedt om et gangsæde, og ej heller har haft yderligere udgifter i denne forbindelse, og jeg kan derfor ikke refundere noget på denne baggrund.

Derimod kan jeg godt forstå jeres retmæssige antagelse af, at I skulle sidde ved siden af hinanden, og jeg vil derfor gerne give jer en ulempegodtgørelse på 250,- pr. person.

...

I mail af 14. juni 2016 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

”...

Flyet er opbygget således, at der er tre rækker sæder på en lige linje;

Sæderne A, B, C er i flyets venstre side, hvor A er vinduesplads, og C gangplads.

Dernæst er der en midterække D, E, F

Og slutteligt i flyets højre side H, J, K hvor H er gangplads og K vinduesplads.

Kunden bliver oprindeligt seatet i midten af flyet på både ud- og hjemrejse, men af, for mig, ukendte årsager, ændres seatingen til A og B sæder på både ud og hjemrejse.

Det skyldes oftest flytypeændringer, som vi ikke er herre over.

Dette opdager hverken vi eller kunden, og vi oplever det ikke, som værende et problem, da sædet er det samme uanset hvor i flyet dette måtte være placeret.

Kunden har på intet tidspunkt gjort opmærksom på, at ønsket om sæder skyldtes andet end præference.

Havde de gjort opmærksom på, at behovet skyldtes problem med hyppig vandladning, rygproblemer eller lignende, havde vi naturligvis sørget for, at informere flyselskabet herom, således at de kunne tage højde herfor.

Jeg forstår godt, at kunden foretrækker midtersæderne, da man på den måde undgår, at skulle ”forstyrre” andre end ens medrejsende ved ærinder, der kræver, at man forlader sædet.

Derudover forstår jeg også udmærket godt, at kunden har en forventning om, at skulle sidde sammen på deres rejse - jeg forstår ikke hvorfor flyselskabet vælger, at seate dem enkeltvis, og derfor tilbyder jeg dem en ulempegodtgørelse pr. person 250,-

...

Som vi ser det har vi solgt kunden en ydelse, en flyrejse fra København til Thailand, og dette produkt har kunden modtaget.

Sædet er for mig, at se det samme uanset hvor i flyet det er placeret, der er ikke tale om særlige sæder som f.eks. business.

[Bureauet] har i øvrigt intet opkrævet for dette, kunden modtog tilbuddet på 41.500,- inden, at sædereservationer kom på tale, og prisen forblev den samme i efterfølgende faktura.

...

9. februar 2016, kl. 10.24:

Fremsendes kundens endelige dokumenter til rejsen.

Vi skriver i mail til kunden: Tjek venligst at rejseplan, vouchers, ankomst- og afgangstider, eventuelt visum og rejseforsikring stemmer overens med det I har bestilt.

På rejseplanen fremgår nu kun 47B på udrejsen, og 12A og 12B på hjemrejsen.

Dette er så vidt jeg kan se en teknisk fejl på vores rejseplan, sæde 47A og 47B figurerer stadig i systemet på nuværende tidspunkt.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 6. og 21. april 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren havde bestilt specifikke pladser i flyet, 33E og 33F, på hjemrejsen fra Bangkok til København hos bureauet.

Rejsende har dog ved modtagelse af rejsedokumenterne pligt til at kontrollere, at dokumenternes udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Ved sagens afgørelse lægges til grund, at der på rejseplanen, som klageren modtog på bestillingstidspunktet, var anført pladserne 32A og 32B på hjemrejsen, og at der endvidere på bekræftelsen var anført: ”Tjek venligst at rejseplan, vouchers, ankomst- og afgangstider, eventuelt visum og rejseforsikring stemmer overens med det I har bestilt. Skulle der være uoverensstemmelser, bedes I venligst kontakte mig hurtigst muligt.”

Hvis klageren ved modtagelsen af rejseplanen havde gennemlæst denne nærmere vedrørende pladsreservationerne, ville han efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at pladserne ikke umiddelbart stemte overens med hans forståelse om, at han havde bestilt pladserne 33E og 33F, som skulle være en gangplads og pladsen ved siden af i flyets midterste sektion.

Efter det på rejseplanen anførte, burde klageren i stedet have bemærket, at der var tale om nogle andre pladser eller i det mindste søgt forholdet afklaret ved henvendelse til bureauet umiddelbart efter modtagelsen af rejseplanen og bekræftelsen.

Uanset at klageren herved findes at have påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af ham hævdede forståelse, finder Ankenævnet, at klageren og hans medrejsende med rette havde kunnet forvente at sidde ved siden af hinanden på pladserne 32A og 32B på hjemrejsen fra Bangkok til København som anført i rejseplanen.

På denne baggrund, og da bureauet på bestillingstidspunktet ikke gjorde klageren opmærksom på, at siddepladser, som fremgik af rejsedokumenterne, kun var et ønske, og ikke garanterede pladser, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 500 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 :

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 26. april 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand