

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0142

afsagt den 31. oktober 2016

KLAGER	[Klager]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[Bureau]	
ARRANGØR	[Arrangør]	
REJSEMÅL	Bologna, Italien. 21.4.-24.4.2016.	
PRIS	I alt 3.990 kr. (ekskl. kortgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilstrækkelig information om online tjek ind, som medførte opkrævning af gebyr i lufthavnen.	
KRAV	”Refundering af 738 kr.”	
KLAGEGEBYR	10. maj 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	26. september 2016	

Ankenævnets afgørelse

[Bureauet] og [arrangøren] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 738 kr. til klageren [...] samt renter fra den 10. maj 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 [bureauet] og [arrangøren] ligeledes in solidum 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 29. oktober 2015 på [bureauets] hjemmeside et værdibevis til en rejse til Bologna, Italien, for 2 personer for perioden fra torsdag den 21. april til søndag den 24. april 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [hotel]. Med morgenmad.

Klageren indløste efterfølgende værdibeviset hos [arrangøren].

Klageren gør gældende, at ”Der var ikke tilstrækkelig information om, at man skulle tjekke ind online hjemmefra, og hvad konsekvensen var, hvis man ikke gjorde det. Det betød, at vi måtte betale 738 kr. for udskrift af boardingpas i [...] Lufthavn.”

Af klagerens ”Værdibevis” fra [bureauet] fremgår bl.a.:

” ...

Annoncør: [arrangør]...

...

Vi gør opmærksom på, at [bureauet] udelukkende er formidler af dette tilbud.

...”

I mail af 7. marts 2016 til [arrangøren], rejseplan sendt fra [underleverandøren], og videresendt som skannet dokument af [arrangøren] til klageren, anfører [underleverandøren] bl.a.:

” ...

Glem ikke at tjekke ind online. Mere

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. april 2016 til [arrangøren] og gør yderligere gældende:

” ...

Men vi var lidt kede af, at skulle betale 738 kr. for at få udskrevet vores boardingpas i lufthavnen i [by].

Vi havde læst i det materiale, der var sendt sammen med flybilletten: GLEM IKKE AT TJEKKE IND ONLINE. Mere.

Da materialet var sendt som PDF-fil, kunne man ikke klikke på Mere.

Vi er vant til at rejse, så vi troede, at ONLINE betød, at vi kunne tjekke ind på selvbetjenings-skærmene i lufthavnen. Vi forsøgte at klikke på [ikonet] på 5 forskellige skærme, og blev bedt om enten reservationsnummer eller skanning af vores pas. Men herefter kom der fejlmeddelelse.

Vi besluttede derfor at gå til [underleverandørens] indtjekningskranke. Her blev vi bedt om at gå til [handlingselskabet] og betale 738 kr. for at få udskrevet vores boardingpas. Hos [handlingselskabet] fik vi oplyst, at vi skulle bruge [bureauets] mail-adresse for at kunne tjekke ind, og at man kan tjekke ind 1 uge før afrejse, hvilket ikke fremgår af det materiale, vi har fået tilsendt.

Da vi så, at mindst 4 andre par også måtte gå til [handlingselskabet] for at betale for deres boardingpas, synes vi, at informationen omkring at tjekke ind online, dvs. hjemmefra, og hvad den økonomiske konsekvens er for ikke at gøre det er, har været alt for dårlig.
 ...”

I mail af 25. april 2016 til [arrangøren] anfører klageren endvidere:

”...
 Jeg vil gerne have dokumentation for, hvor det er oplyst, hvordan man tjekker ind online.
 ...”

I mail af 26. april 2016 til [arrangøren] anfører klageren yderligere:

”...
 Problemet er, at hverken en pdf-fil eller et screenshot er interaktivt. Og oplysningen om, at det er jeres mailadresse man skal bruge ved indtjekning, fremgår ingen steder.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 12. juni 2016 til [bureauet] og mail af 17. august 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Refundering af 738 kr.”

[Arrangøren] gør i mail af 25. april 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...
 I de papirer vi sender ud der fremgår det, at i skal lave en online check-in, som i selv nævner. Derfor kan vi desværre ikke refundere beløbet, da i var blevet gjort opmærksom på det.
 ...”

I mail af 13. juni 2016 til klageren gør [bureauet] endvidere gældende:

”...
 [Bureauet] er udelukkende formidler af dette tilbud. Det er [arrangøren] som er rejsearrangør heraf. Vi har derfor ikke yderligere kommentarer, og lader dette være en sag mellem dig og [arrangøren].
 ...”

I mail af 2. august 2016 til Ankenævnet gør [arrangøren] yderligere gældende:

”...
 Som det fremgår af vedhæftede mail fra [klager] d. 25/4 efter hjemkomst, var [klager] opmærksom på at der skulle tjekkes ind online. Vi modtog dog aldrig henvendelse vedr. hjælp eller spørgsmål til dette fra [klager], på trods af hun var tvivl og ikke kunne trykke direkte ind til [underleverandørens] online check-in via vores tilsendte dokument - Linket var ikke interaktivt da vi har sendt en scannet pdf af billetten til [klageren].

...”

[Arrangøren] har yderligere kommenteret klagen i mails af 25. og 26. april 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder indledningsvist, uanset at [bureauet] i udbudsmaterialet og værdibeviset ikke har angivet, at [arrangøren] er teknisk arrangør, at såvel [bureauet] som [arrangøren] må anses for aftalepart over for klageren, da klageren ud fra udbudsmaterialet og værdibeviset, samt den måde parterne har ageret over for klageren på, med rette havde kunnet forvente, at [arrangøren] var teknisk arrangør for [bureauet].

[Arrangøren] har erkendt, at klageren fik tilsendt sin flybillet som et skannet dokument, hvor linket til at læse mere om online tjek ind ikke kunne benyttes.

Det er ubestridt, at klageren ved ankomsten til [lufthavnen] forgæves forsøgte at tjekke ind online på de dertil opstillede automater. Klageren blev ved indtjekningen i stedet henvist til [handlingselskabet] for der - mod gebyr - at få udskrevet boardingpas.

Da klageren efter indholdet af materialet fra arrangøren, med rette havde kunnet forvente at kunne tjekke ind online i lufthavnen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af det opkrævede gebyr på 738 kr.

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber, der hæfter endeligt for klagerens krav.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

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 :

[Bureauet] og [arrangøren] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 738 kr. til klageren [...] samt renter fra den 10. maj 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 [bureauet] og [arrangøren] ligeledes in solidum 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