

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0201

afsagt den 17. februar 2017

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Isola delle Femmine, Sicilien. 17.6.-24.6.2016.  
Faktisk hjemkomst 18.6.2016.

**PRIS** I alt 13.164 kr. (ekskl. kortgebyr)

**KLAGEN ANGÅR** Manglende hæveadgang som følge af forsinket udrejse pga. over-booking af fly fra Rom til Palermo og mistet bagage.

**KRAV** Yderligere tilbagebetaling af 11.284 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 13.164 kr. og erstatning af udgift til billeje på Sicilien på 1.284,56 kr. og taxa i Rom på 37 euro. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.880 kr. Flyselskabet har tilbudt at udbetale en kompensation på 500 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 til klageren.

**KLAGEGEBYR** 5. juli 2016

**SAGEN FULDT OPLYST** 15. december 2016

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 11.284 kr. til klageren [K] samt renter fra den 5. juli 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 30. april 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Isola delle Femmine, Sicilien, for 2 personer for perioden fra fredag den 17. juni til fredag den 24. juni 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med morgenmadsbuffet.

Den 15. juni 2016 bestilte klagerens medrejsende leje af en bil i perioden 17.-24. juni 2016 hos et biludlejningsselskab.

Klageren afbrød rejsen og rejste hjem lørdag den 18. juni 2016.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende pga. manglende hæveadgang som følge af forsinket udrejse pga. overbooking af klagerens fly fra Rom til Palermo samt mistet bagage.

Af klagerens "Flybillet/Rejsebevis" fremgår bl.a.:

...		
Afgang	Fre, 17 Jun	[lufthavn] til AMS
Take off	Fr 14:30	[lufthavn]
Landing	Fr 15:45	AMS Amsterdam
...		
Afgang	Fre, 17 Jun	AMS til FCO
Take off	Fr 17:35	AMS Amsterdam
Landing	Fr 19:45	FCO Rom – Leonardo
...		
Afgang	Fre, 17 Jun	FCO til PMO
Take off	Fr 20:45	FCO Rom – Leonardo
Landing	Fr 21:50	PMO Palermo

...  
Kundeservice kan kontaktes på nedenstående numre  
Hvis du kontakter kundeservice, bedes du venligst have dit billetnummer klar, uanset hvad henvendelsen drejer sig om.

+45 XXXXXXXXX  
+45 XXXXXXXXX – uden for kontor tid  
..."

Af biludlejningsselskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

...  
What is the cancellation policy for fully prepaid or part-paid bookings?  
1. if you cancel up to 24 hours prior to your pick up, you will be refunded in full. If you cancel less than 24 hours in advance, you'll receive a refund minus €50 for fully prepaid bookings.  
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. juni 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vores rejse gik planmæssigt indtil vi ankom til Rom, hvor vi fik at vide at selv om vi havde billet var der ikke plads på flyet til Palermo. Efter lang tids venten fik vi at vide, at vi var kommet på en venteliste til en flyafgang næste morgen. I mellemtiden var vores kufferter blevet væk og vi måtte tage på hotel uden bagage. Vi måtte også selv betale taxa 37 euro da bussen til hotel ikke var til at finde. Næste morgen mødte vi igen op i lufthavnen og fik efter lang tids venten igen at vide at der ikke var plads på flyet til Palermo. Vi kunne heller ikke få at vide hvornår der ville være plads. Da heller ingen kunne sige hvor vores kufferter befandt sig besluttede vi os til at tage hjem. Ud over at vi ikke fik vores ferie og vores kufferter stadig er væk var det en meget ubehagelig oplevelse.

...”

I mail af 2. juli 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Det virker ikke som i hos [B] har forstået, at vi slet ikke kom på ferie. I taler om forsinkelse, vi blev ikke kun forsinkede vi fik ikke den ferie vi har betalt for. Vi har talt med pakkerejse-ankenævnet, og de siger at vi har krav på erstatning både for rejsen og for leje af den bil på Sicilien vi ikke kom frem til. Vores bagage ved vi heller ikke endnu hvor er.

...”

I brev modtaget 19. september 2016 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

” ...

Jeg har ikke nogen kvittering på taxa. Der var jo også en bus. Vi kunne bare ikke finde den. Ang. billeje kan vi nok heller ikke få noget der, da vi ikke fik kontaktet firmaet for at prøve at aflyse aftalen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 7. og 17. juli 2016 til bureauet og mail af 25. august 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.880 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Flyselskabet – bureauets underleverandør - har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt at udbetale en kompensation på 500 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 til klageren, men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 11.284 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 13.164 kr. og erstatning af udgift til billeje på Sicilien på 1.284,56 kr. og taxa i Rom på 37 euro.

Bureauet gør i mail af 27. juni 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Når man bliver udsat for en flyforsinkelse på sin rejse, skal man tage direkte kontakt til det flyselskab, der er ansvarlig for den del af rejsen, hvor man blev forsinket. Stiller man kravet mod sin rejsearrangør, vil sagen blive behandlet jf. lov om pakkerejser og der vil en eventuel kompensation for flyforsinkelse være meget begrænset og vil ydermere kun fremkomme såfremt rejsebureauet er blevet kontaktet af den rejsende, og dermed har haft mulighed for at afhjælpe manglen. Det var desværre ikke tilfældet i jeres sag og vi har derfor heller ikke mulighed for at tilbyde jer kompensation for jeres øvrige udgifter.

...”

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

” ...

Hvis I havde kontaktet os på et af de telefonnumre der står oplyst på jeres billet, ville vi have haft mulighed for at se på om vi kunne afhjælpe situationen, så I kunne have fortsat jeres ferie i ro og mag, men da vi desværre ikke blev kontaktet, var det umuligt for os at vide noget om jeres situation.

Jf. Lov om pakkerejser skal man tage kontakt til sin rejsearrangør, så snart man oplever en evt. fejl eller mangel på ens rejse. Gør man ikke det, mister retten til kompensation.

Til trods for ovenstående, har jeg behandlet jeres sag og forsøgt at indhente mest muligt til refusion. Hvis jeg skal behandle sagen som en flyforsinkelse jf. lov om pakkerejser, vil det indbringe et langt mindre beløb end hvad det forhåbentlig kan på den måde jeg har behandlet sagen nu.

...”

I mail af 24. november 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

[B] gør indledningsvis opmærksom på at klager er blevet gjort opmærksom på dennes rettigheder jf. lov om pakkerejser.

[B] gør opmærksom på at klager har modtaget refusion på DKK 1880,- svarende til 1 døgnandel grundet forsinkelsen på ca. 12 timer. Klager valgte i mellemtiden, på eget initiativ at rejse hjem da klager blev bekendt med forsinkelsen.

...

[B] mener ikke at klager kan hæve rejsen på baggrund af en forsinkelse på 12 timer på en 7 dages rejse, ligesom at klager heller ikke har kontaktet [B] før klager er tilbage i Danmark. Klager har på intet tidspunkt under rejsen oplyst [B] at denne ønsker rejsen hævet, blot at klager ikke kunne overskue turen pga. forsinkelsen.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 4. august 2016 til klageren og mail af 8. december 2016 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 28. november 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

[B] taler om en forsinkelse på 12 timer på vores rejse, men det var 48 timer eller mere vi ville

blive forsinkede.

Da vi vendte tilbage til lufthavnen om morgenen dagen efter den planlagte afgang, fik vi at vide at der igen ikke var plads, og at de adspurgte ikke kunne sige hvornår der blev plads.

Flere dage i Rom lufthavn og uden bagage, det var ikke ferie for os.

[B] har ændret på det rejsebevis der er i sagen. Det er ikke helt magen til det vi fik: telefonnummeret står ikke mere alene på sidste side, telefonnummeret hedder nu et nødnummer, det står med større skrift og med mere farve på. Du har en kopi af det originale rejsebevis ellers kan jeg sende det til dig.

...”

I mail af 5. december 2016 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

...”

Da vi ankom til Rom fik vi anvist en check-in skranke, og efter at have ventet der, fik vi at vide, at der ikke var plads på flyet til Palermo.

Ved [samarbejdspartner] kundeservice fortalte de at vi måske skulle vente 2 dage i Rom før der blev plads på flyet til Palermo, og at vi skulle skifte hotel efter første nat til et af [flyselskabs] hoteller da det var [flyselskabet] som ikke havde booket os ind på flyet til Palermo.

Måske ville der være en plads på flyet næste dag og vi skulle så møde op næste morgen kl. 08.00 i lufthavnen. Da vores kufferter var forsvundet brugte vi en del tid i Lost and Found og fik til sidst udfyldt en PIR-rapport. Vi måtte tage på hotel med taxa da vi ikke kunne finde bussen og de der kunne bare lidt engelsk var taget hjem.

Da vi kom til lufthavnen næste morgen fik vi at vide at der igen ikke var plads på flyet. Vi var igen i Lost and found men der var intet nyt om vores bagage.

De kunne ikke hos [samarbejdspartneren] sige noget om hvornår vi kunne komme videre til Palermo. De kunne ikke garantere os plads næste dag, altså minimum 48 timers forsinkelse.

Vi ville samtidig kunne risikere at skulle køre flere timer de sidste dage fra vores hotel til lufthavnen på Sicilien for at forsøge at få vores bagage.

Disse forhold gjorde at vi besluttede at tage hjem. Vi fik ombooket vores returbilletter til senere samme dag og fløj fra Rom til Paris 17.15 (uden bagagen som vi først fik 2 måneder senere). Og fra Paris til [lufthavn] 20.25.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren og dennes medrejsende fredag den 17. juni 2016 kl. 14.30 fløj fra [lufthavn], mellemlandede i Amsterdam og landede i Rom samme dag kl. 19.45, hvorefter klageren, pga. overbooking, blev afvist fra flyafgangen kl. 20.45 til Palermo.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren blev indkvarteret på hotel i Rom uden sin bagage, da denne var mistet under flyrejsen til Rom.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at klageren lørdag den 18. juni 2016 ved fremmøde i lufthavnen om morgenen igen blev afvist og meddelt, at flyselskabet ikke kunne garantere pladser på flyet dagen efter - søndag den 19. juni 2016. Herefter afbrød klageren rejsen og landede i [lufthavn] den 18. juni 2016 kl. 20.25.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over forsinkelse og mistet bagage på rejsen i forbindelse med rejsearrangementet.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter pakkerejselovens § 26, stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamlationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

På denne baggrund, og henset til den allerede indtrufne forsinkelse og usikkerheden om hvornår rejsen kunne fortsætte, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris på 13.164 kr. tilbagebetalt.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.880 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Da der var arrangeret bustransport til hotellet i Rom, og da klagerens krav om erstatning af billeje på Sicilien i perioden 17.-24. juni 2016 efter almindelige erstatningsretlige regler ikke er en påregnelig følge af afvisningen i lufthavnen i et tilfælde som det foreliggende, finder Ankenævnet, at klagerens krav om erstatning på det foreliggende grundlag ikke kan tages til følge.

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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 11.284 kr. til klageren [K] samt renter fra den 5. juli 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