

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0217

afsagt den 21. december 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(1 person)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Praktikophold. Sydney, Australien. 18.12.2015-2.6.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 23.634 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende information vedrørende ekstra bagage på hjemrejsen.	
<b>KRAV</b>	”Godtgørelse af differencen mellem forventede omkostning og reel omkostning” på 6.746,98 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	5. august 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	8. november 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.746,98 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. august 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 12. juni 2015 en rejse til Sydney, Australien, for 1 person for perioden fra fredag den 18. december 2015 til torsdag den 2. juni 2016 med virksomhedspraktisk, transport til indkvartering og løbende sociale aktiviteter. Uden pension og indkvartering.

Klageren købte den 14. august 2015 flybilletter hos bureauet.

Klageren gør gældende, at ”Omkostninger var forventet til 3-500 kr. for 12 kg. overvægt, betalte 6.985,98 kr. i lufthavnen.”

Af klagerens ”Rejseplan” fremgår bl.a.:

” ...  
 Onsdag 1. juni 2016  
 Fra: (SYD) Sydney...  
 Til: (SIN) Singapore...  
 ... Flyselskab: [flyselskab 1]...  
 ...  
 Onsdag 1. juni 2016  
 Fra: (SIN) Singapore...  
 Til: (CPH) København...  
 ... Flyselskab: [flyselskab 1]...  
 ...”

I mail af 30. maj 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...  
 Snakkede i telefon med din mor tidligere på dagen - du vil gerne have en ekstra kuffert med hjem.  
 Jeg talte med vores billetkontor og umiddelbart skulle det være nemmest hvis du selv booker den ekstra kuffert på dette link:  
[http://www.\[flyselskab 1\].dk/alt-om-rejsen/bagage/bagageovervagt/](http://www.[flyselskab 1].dk/alt-om-rejsen/bagage/bagageovervagt/)  
 Det koster 239 kr., så det er meget billigere end hvis du først tilkøber det når du møder op i lufthavnen.  
 ...”

I mail af 30. maj 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...  
 Ja det er netop derfor jeg ringede til hende, fordi jeg prøvede at gøre det på hjemmesiden, men den skriver at det ikke er muligt at tilkøbe en ekstra bagage.  
 ...”

I mail af 31. maj 2016 til klageren anfører bureauet yderligere:

” ...

Ja det var ikke bare lige sådan at finde ud af, men sagen er, at der er sket en ændring - du skal stadig flyve på de samme tidspunkter og samme rute, men det er åbenbart [flyselskab 2] (og deres fly) der går ind og dækker en del af ruten (sandsynligvis fordi der er et fly der er gået i stykker eller lignende) og ved dem kan man ikke få lov at tilkøbe ekstra baggage før afrejse.

Virkeligt irriterende og derfor det ikke virkede som normalt!

Så den eneste mulighed er at tage din ekstra baggage med og tjekke den ind og betale ekstra for den ved indtjekningen - priserne kan ses her: [http://www.\[flyselskab 2\].com/enUK/dk/travel-info/baggage/additionalbaggage-charges/](http://www.[flyselskab 2].com/enUK/dk/travel-info/baggage/additionalbaggage-charges/)

Det hele afhænger af hvor meget kufferten vejer.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 12. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg må lige være træls og være lidt kontant, fordi jeg kan godt se det er en mærkelig situation for jer, men jeg kan ikke forstå det er mig der skal ligge og ringe og skrive til [flyselskab 1] som bare vifter mig af gang på gang. Jeg har betalt [bureauet] omkring 12.000 kr. for at være min ”mellemand” så det er jeres ansvar at finde en løsning på det her. Og hvis I ikke kan få [flyselskab 1] til at tage skylden og refundere nogle penge, så må den opgave ligge ved jer. Jeg har en mail fra d. 30. maj 2016 hvori du skriver at det koster omkring 2-300 kr. med en ekstra kuffert.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 7. juli 2016 til bureauet og mails af 30. august og 7. november 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Godtgørelse af differencen mellem forventede omkostning og reel omkostning” på 6.746,98 kr.

Bureauet gør i mail 7. juli 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Der, hvor problemet er opstået, er at [flyselskab 2] har overtaget ruten fra [flyselskab 1], uden at vi eller du er blevet informeret omkring det. Normalt hvis et fly fx bliver forsinket eller der sker andre tidsændringer, vil man modtage en mail eller sms omkring dette, så man som rejssende kan være forberedt - de kalder det "involunteer schedule change".

Men i en situation, hvor et andet flyselskab går ind og overtager, men tiderne forbliver de samme, får man ikke besked. Så både du og vi har hele tiden været i den tro, at du skulle flyve med [flyselskab 1], indtil helt kort før din afrejse, hvor der ikke var mulighed for andre alternativer end at tage overvægten direkte med ud i lufthavnen. Så er det problemet opstår, når overvægt pludselig koster en formue ved [flyselskab 2], hvor det ved [flyselskab 1] havde været væsentligt billigere!

...”

I mail af 12. juli 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

Jeg har talt meget med [underleverandøren], som er dem der booker vores flybilletter. De er ikke blevet underrettet om ændringen fra [flyselskab 1], sandsynligvis fordi det sikkert altid er [flyselskab 2] der flyver den del af ruten, da de to selskaber arbejder sammen. Hvis man ville, ville vi kunne gå ind og forespørge på hver enkelt billet, præcis hvem der flyver hvilke dele af ruten. Men vi får som udgangspunkt bare oplyst at det er [flyselskab 1]. Utroligt irriterende, for havde vi vidst det havde vi kunne oplyse dig omkring baggagereglerne ved [flyselskab 2] før, men dette havde vi ikke muligheden for - man går jo ud fra de oplysninger man får fra luftselskabet er rigtige og sidder ikke og eftertjekker hver enkelt billet.  
...”

I mail af 4. oktober 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

[K] rejste gennem [bureauet] på praktik til Australien 18. december 2015 med [flyselskab 1]. Billetten med [flyselskab 1] er booket gennem [underleverandøren], der har udstedt og sendt os rejseplanen, som vi har sendt til [K], både elektronisk og med post. (...). På udrejsen havde [K] en ekstra kuffert, som hun betalte 300 kr. for at få med. [Flyselskab 1s] regler om overvægt/ekstra bagage fandt hun på [deres] hjemmeside. På hjemrejsen den 1. juni 2016 fra Sydney havde [K] 12 kg overvægt i en ekstra kuffert, og var forståeligt nok af den opfattelse, at det igen ville koste ca. 300-500 kr. Hendes rejseplan viste at hun fløj med [flyselskab 1] på hele turen, både ud og hjem. Da hun ville tjekke kufferten ind online et par dage før afrejse, bliver hun afvist på [deres] hjemmeside, og får at vide, at hun skal tjekke kufferten ind i lufthavnen. Her viser det sig at hjemturen flyves af [flyselskab 2], hvilket ikke fremgik af rejseplanen, og [K] bliver opkrævet 6.985,98 kr. (!) for sin ekstra bagage. [Flyselskab 2] følger tilsyneladende ikke [flyselskab 1s] regler og priser for overvægt/ekstra bagage, men [K]/vi har ikke kunnet vide, at hun skulle undersøge andre regler for bagage, da det ikke fremgik af rejseplanen, at hjemrejsen ikke blev fløjet af [flyselskab 1]. Det må være en naturlig tolkning af [flyselskab 1s] regler gælder på hele rejsen, når det fremgår af rejseplanen at [flyselskab 1] flyver hele vejen. [Bureauet] har ikke fået denne information i forbindelse med reservationen, og har derfor ikke kunnet give den videre. Da vi, efter at [K] er kommet hjem, kontakter [underleverandøren] [...] for at få at vide, hvordan [K] skal forholde sig for at få refunderet noget af sine voldsomme udgifter, får vi at vide at de heller ikke har fået denne information, at hun skal kontakte [flyselskab 1], og at vi for at undgå dette fremover, bør oplyse kunden at de skal sætte sig ind i reglerne - hvilket, som [underleverandøren] selv siger, ikke er muligt. Dilemma. (...). Jeg har talt med [en medarbejder] fra [underleverandøren] for at høre om der er nogen mulighed for at undgå sådanne situationer i fremtiden, og han skriver sådan her:

...

Det fremgår ingen steder, hverken på kundens rejseplan, i Amadeus bookingen, eller på e-ticket (hvilket er helt normalt med code-share fly)

...

[K] har ikke handlet forkert. Det mener jeg heller ikke hverken vi eller [underleverandøren] har, hvis det er korrekt at information om code-share ikke gives videre fra [flyselskab 1]. Pro-

blemet ligger helt tilbage ved [flyselskab 1], som jeg ser det, der ikke sender oplysningen om code-share videre, så vi kan give kunden ordentlig information.

[K] forsøger at få [flyselskab 1] i tale og de afviser hende af flere omgange, og siger blandt andet at "de ikke kan se om de har informeret om, at der flyves med [flyselskab 2]"..

Det er et problem, at vi ikke får denne information, da situationen vil kunne opstå igen. Vi har ingen chance for at informere kunden ordentligt, til stor gene og store udgifter for kunden. Og til ærgrelse for [bureauet], der i kundens øjne fremstår useriøs og amatøragtig. Det er vi meget kede af.

...

Vi er helt på det rene med at [K], der er uden skyld i dette, bør have nogle af de store udgifter refunderet, som hun har haft i forbindelse med sin ekstra bagage.

Jeg håber dog, at det vil blive [flyselskab 1], der får ansvaret for situationen, og at vi kan gøre et eller andet for at undgå at det sker i fremtiden.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 8. og 13. juli 2016 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren efter rejseplanen skulle flyve med [flyselskab 1] på hele hjemrejsen onsdag den 1. juni 2016 fra Sydney til København med mellemlandning i Singapore.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 30. maj 2016 – 2 dage før hjemrejse – forsøgte at tilkøbe en ekstra kuffert om bord på flyene på hjemrejsen til 239 kr., men at dette var ikke muligt pga. en ændring af klagerens flyrejse, som medførte at klageren i stedet skulle flyve med et andet flyselskab. Klageren måtte i stedet betale 6.985,98 kr. for sin ekstra bagage på 12 kg i lufthavnen i Sydney.

Da klageren med rette havde kunnet forvente at flyve med det bestilte flyselskab samt tilkøbe ekstra bagage før fremmøde i lufthavnen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af merudgiften til sin ekstra bagage på 6.746,98 kr.

Det bemærkes herved, at bureauet hæfter for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

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 6.746,98 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. august 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