

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0218

afsagt den 23. marts 2017

KLAGER	[K]	(5 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Kyrenia, Nordcypern. 28.6.-5.7.2016.	
PRIS	I alt 22.614 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris navnlig pga. ændring af afrejsetidspunkt til dagen før, hvor bureauet er vidende om, at rejsedeltagerne ikke kan rejse samt kort frist til at vende tilbage vedrørende ændringen med mulighed for at hæve aftalen.	
KRAV	”tilbagebetaling af det fulde beløb”	
KLAGEGEBYR	5. august 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	27. februar 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [K] samt renter fra den 5. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 14. april 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Kyrenia, Nordcypern, for 6 personer for perioden fra mandag den 27. juni til mandag den 4. juli 2016 med indkvartering i tre bungalows på [...] Hotel. Med morgenmad.

Den 2. maj 2016 – på klagerens forespørgsel - blev rejsen ombooket til perioden tirsdag den 28. juni til tirsdag den 5. juli 2016 med afrejse fra en anden lufthavn.

Klageren gør gældende, at ” [B] har ændret rejseafgangen til dagen før, velvidende at det ikke var muligt for os. Vi havde fået flyttet rejsen og betalt højere pris for dette, end andre rejsende. [B] sender en mail fredag den 24. juni kl. 21.13 vedr. ændringen og beder os om at reagere i løbet af natten og inden kl. 15 lørdag den 25. juni, for ellers har vi automatisk accepteret ændringen. Denne mail når vi ikke at se. [B] tilbyder at tilbageføre pengene i den telefonsamtale som vi har med dem tirsdag morgen den 28. juni. Dette springer de så fra igen, i løbet af dagen den 28. juni.”

Af klagerens ”Rejsebevis”, efter ombooking af rejsen, fremgår bl.a.:

” ...			
Udgående		Hjemrejse	
...	Dato: 28-06-2016	...	Dato: 05-07-2016
Fra: [den ændrede lufthavn]	Tid: kl. 09:20	Fra: Ercan, Nordcypern	Tid: kl. 04:00
Til: Ercan, Nordcypern	Tid: kl. 15:40	Til: [den ændrede lufthavn]	Tid: kl. 08:25
...”			

Af bureauets ”Rejsevilkår” fremgår bl.a.:

” ...
 Pkt. 1: Indtegning, billetter
 ...
 Eventuelle vigtige meddelelser om rejsen (f.eks. en flytidsændring) sendes til den rejseansvarlige, fortrinsvis pr. SMS eller e-mail. Derfor er det yderst vigtigt, at mobilnummer og e-mail-adresse fremgår af bestillingen, og opdateres om nødvendigt. [B] kan ikke holdes ansvarlig for ikke modtaget information såfremt kontaktoplysningerne fra bookingen er benyttet. Det anbefales at kunden senest 24 timer inden afrejse tilgår sit rejsebevis/billet, for at sikre at alt på rejsebeviset/billetten stemmer overens med det først oplyste.
 ...
 1.2) Afbestilling
 ...
 d) ved afbestilling senere end 7 dage før den aftalte rejsedag, ved for sent fremmøde eller ved rejsedeltagerens udeblivelse uden afbestilling, har rejsedeltageren ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling. Udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som aflysning af hele rejsen.
 ...”

I mail af 24. juni 2016 kl. 21.13 med emnet ”Vigtig rejseinformation – Nordcypem 28/06/2016” til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Grundet sammenlægning af to flyafgange er afrejsen fra [den ændrede afrejseflyvning] ændret til kl. 21:30 den 27/6/2016, det vil sige mandag aften i stedet for tirsdag morgen.

Rejsen vil være fra mandag-mandag hvorfor hjemrejse vil være den 04/07/2016, hvor der vil være en mellemlanding i [en anden lufthavn]. Dette gælder kun hjemturen og afrejsetidspunktet fra Nordcypem er kl. 16:30 lokal tid.

I vil efterfølgende modtage en ny billet med opdaterede flytider, som vi beder jer printe ud og medbringe på rejsen.

Såfremt I ønsker at afbestille rejsen grundet overstående ændring, beder vi jer sende os en mail senest 25/06/2016 kl. 15:00 på info@xxxxx.dk med besked herom, samt kontooplysninger til brug ved tilbagebetaling.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. juni 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

For en god ordens skyld, vil jeg lige pointere at jeg ikke er enig i nedenstående. Hverken som acceptabelt eller rimeligt, eller som korrekt gengivet.

Jeg har dog noteret mig at du i vores sidste samtale gav mulighed for at ombooke til et senere tidspunkt på året.

Dette i modsætning af vores tidligere samtale i morges, hvor jeg ringede til jer, og hvor dit forslag var på fredag, som jo ikke er en reel mulighed, jævnfør vores tidligere korrespondance. Det var også i denne samtale, du gentagende gange gjorde det klart, i ville tilbageføre pengene, og at det kun var et spørgsmål om hvorvidt det kunne lade sig gøre i dag, alt efter hvad du fandt ud af i løbet af dagen.

NB. De der overhørte samtalen har nøjagtig samme opfattelse.

Vi har nu booket en alternativ rejse, familiens første ferie sammen nogensinde!

...”

I mail af 24. juli 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Vedr. ombooking af rejse som tilbudt.

Jeg har undersøgt mulighederne for at vi alle kan få ferie i den kommende periode for at kunne benytte os af dit tilbud om ombooking til anden rejse i jeres rejseperiode, som erstatning for den rejse vi skulle have været på den 28. juni.

Det er ikke muligt for os.

Det vi kan er, at vi er 2 der har mulighed for at rejse i uge 32.

De resterende 4 kan ikke og vi vil derfor stadig gerne have, at denne del bliver tilbagebetalt.

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren yderligere:

” ...

[B] flyttede vores afgang til dagen før planlagt afgang, ved at informere på mail fredag aften den 24. juni kl. 21.13.

Afrejsten skulle være den 28. juni kl. 9.20 men blev flyttet til den 27. juni kl. 21.30.

Vi fik kun til næste dag kl. 15.00 til at gøre indsigelser og ellers vil [B] tage manglende svar som stiltiende accept på ændringen.

Ser dog slet ikke mailen da vi lørdag forbereder familiefest til om eftermiddagen.

Vi har forud for dette haft både telefonisk og mail kontakt til [B] vedr. afrejsedato, da vi oprindeligt bestilte afrejse den 27. juni, men blev nødt til at flytte den til den 28. juni, da vi var blevet forhindret i at rejse den 27. juni.

[B] var derfor klar over at den 27. ikke var en mulighed for os.

Da vi står i lufthavnen den 28. juni og opdager at flyafgangen er blevet flyttet, forsøger vi at ringe til [B], de tager telefon 10 minutter over 9.00.

Vi har i mellemtiden også forsøgt at kontakte dem via mail, her fik vi ikke noget svar og pr. messenger til den kontaktperson vi tidligere havde talt med, [medarbejder], hvor vi heller ikke fik svar.

Da vi kom igennem var [medarbejderens] svar på vores situation, så nøjagtigt gengivet som muligt: "jeg er selv lige kommet tilbage fra ferie i Tyrkiet, så jeg har ikke set den ændring, men vi overfører beløbet hurtigst muligt så I kan booke en anden rejse med det samme. Jeg skal bare lige have det bekræftet og skal ringe til Cypern" (tror hun sagde kypen, altså hotellet tænker jeg). Derefter tilbød hun også at ombooke til en rejse med afgang fredag den 1.juli, men dette var ikke en mulighed for os, da vi havde 2 med på turen som skulle tilbage til job. [Medarbejderen] gentager flere gange at [B] overfører pengene og at hun forventer det bliver samme dag. Hun vil give os endelig besked inden kl. 17.00 samme dag.

Vi bestiller derfor anden rejse hos anden rejseudbyder, med afrejse dagen efter som er vores eneste mulighed.

I løbet af dagen taler jeg med [medarbejderen] som fortæller, at vi ikke har reageret og derfor ikke kan/vil tilbagebetale vores penge som ellers lovet.

Dette er jeg selvfølgelig ikke tilfreds med og [medarbejderen] siger, at hun vil gå videre med mine protester. [Medarbejderen] tilbyder også her at hun dog også kan ombooke senere på sæsonen, så længe de har afrejser.

Senere kommer der så en svarmail, som til gengæld ikke er en helt korrekt gengivelse, hvilket jeg også skriver tilbage.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 31. juli 2016 til bureauet og mails af 29. november, 14. december 2016 samt 25. januar, 20. februar og 7. marts 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”tilbagebetaling af det fulde beløb”.

Bureauet gør i mail af 28. juni 2016 – efter telefonsamtale - til klageren bl.a. gældende:

” ...

Det er beklageligt at høre at i ikke fik reageret i tide mht. afbestilling af jeres rejse.

I blev informeret omkring ændring af jeres flyforbindelse straks efter at [B] blev gjort opmærksomme på denne ændring.

Af afsnittet 'Retningslinier for ændring og afbestilling af din rejse' i vores rejsebetingelser, fremgår det at hvis kunden ønsker at gøre krav gældende, skal kunden give [B] meddelelse herom inden rimelig tid, efter kunden har fået oplysning om ændringen eller aflysningen. Gør kunden ikke dette, bortfalder retten til at gøre krav gældende. Da vi skriftligt informerer dig om ændringen fredag aften, og afrejse er mandag aften, men desværre først hører fra dig tirsdag morgen, kan dette ikke anses som meddelelse inden rimelig tid. Du informeres skriftlig per e-mail, da du selv i forbindelse med booking online, har valgt at du ønsker at modtage billet og rejseinformationer per e-mail.

Ved for sent fremmøde eller kundens udeblivelse uden afbestilling, har kunden ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling.

Med overstående begrundelse kan vi ikke imødekomme dit ønske om tilbagebetaling af rejsens pris. Til gengæld valgte vi at tilbyde dig at ombooke din rejse til en anden afrejsedato, hvilket du afslog.

...”

I mail af 28. juni 2016 til klageren, som klageren nægter at have modtaget, gør bureauet endvidere gældende:

”...

For en god ordens skyld vil jeg gerne gøre klart at jeg på intet tidspunkt har lovet jer at tilbageføre beløb, men at vi i kundeservice vil gøre vores for at finde en løsning.

Som aftalt ønsker vi at imødekomme jer ved at ombooke jeres ferie til anden dato og afventer derfor jeres udmeldt brug for at i melder en dato ud for hvad der vil kunne passe jer som familie. Ikke blevet tilbudt en rejse senere på året som du nævner: "Jeg har dog noteret mig at du i vores sidste samtale gav mulighed for at ombooke til et senere tidspunkt på året” men vi har forsøgt at imødekomme jer ved at tilbyde ombooking til lignende rejse fra [...] lufthavn indenfor de nærmeste uger.

...”

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

”...

Det er ikke korrekt at [B] har ændret afgangstidspunktet til dagen før, velvidende at det ikke var muligt for klager og hans familie at rejse på det pågældende tidspunkt. Klager har ændret afrejselufthavn fra [den oprindelige] til [den ændrede], da klager er bosiddende i [bynavn], og ved en fejl havde booket afrejse fra [den oprindelige lufthavn] i stedet for [den ændrede lufthavn] via hjemmesiden. Klager har på intet tidspunkt nævnt at afrejsetidspunktet mandag aften skulle være en hindring. Der henvises til mailkorrespondancen med emnet 'Ændring af afrejse fra [den oprindelige] lufthavn i bilag 6, hvor det fremgår at rejsen ombookes pga. afrejselufthavn. Vi hæfter os desuden ved klager i bilag 6 s. 3/4 afviser at ændre rejsen såfremt det ikke kan gøres uden gebyr. [B] vælger dog, som god kundeservice skik, at ombooke klagers rejse fra [den oprindelige lufthavn] til [den ændrede lufthavn] uden at opkræve det ændringsgebyr per person, vi imidlertid er i vores fulde ret til. Dette faktum understreger at [B] på ingen måde var velvidende om at klager og hans familie ikke kunne rejse mandag aften i stedet for tirsdag morgen.

Det er korrekt at vi sender en mail om ændringen i rejsen fredag d. 24. juni kl. 21:13. Efterfølgende sender vi et nyt rejsebevis/billet. Vi har naturligvis forståelse for at klager ikke nødvendigvis ser mailen med det samme, men at klager heller ikke reagerer lørdag, søndag eller

mandag finder vi besynderligt. Det er korrekt, at vi beder kunder som ønsker at afbestille rejsen grundet ændringen, om at kontakte os indtil lørdag kl. 15:00. Dette gør vi fordi, at vi ønsker at kunne behandle eventuelle afbestillinger i vores system hurtigst muligt. Jo hurtigere vi kan ekspedere de afbestillinger ændringen måtte medføre, jo bedre service kan vi yde. Dermed ikke sagt at vi ikke er til at tale med, hvis klager havde kontaktet os på et senere tidspunkt. Vi vurderer altid mulighederne ud fra den individuelle situation. Telefonerne var åbne hele weekenden samt mandag, så der har været rig mulighed for at kontakte [B] i dagene op til rejsen. Vi hæfter os desuden ved, at vi i emnefeltet i mailen skriver følgende: 'Vigtig rejseinformation - Nordcypern 28/06/2016'. Vi mener at denne overskrift indikerer at der er tale om en mail som skal læses forud for rejsens begyndelse.

Til oplysning er klager den eneste af alle rejsedeltagerne på turen, som i følge ham selv, ikke ser [Bs] mail i de 4 dage fra udsendelsestidspunktet til det oprindelige afrejsetidspunkt tirsdag morgen.

Vi må afvise, at vi har lovet klager at tilbagebetale rejsens pris under telefonsamtalen tirsdag d. 28. juni. Dette understreger vores rejserådgiver med det samme i en mail over for klager (denne mail indgår ikke i bilagsmaterialet fra klager, for overblikkets skyld vedlægger vi derfor hele mailkorrespondancen fra d. 28. juni).

[B] finder det usandsynligt at klager ikke har tjekket sin mail i perioden fredag aften til tirsdag morgen, når klager tilsyneladende har mailadgang på telefonen. Dette antager vi fordi, at klager oplyser at han står i [den ændrede] lufthavn på det tidspunkt han sender mailen tirsdag morgen. Det skal dog nævnes, at det ikke er dokumenteret fra klagers side, at han befandt sig i [den ændrede] lufthavn på det oplyste tidspunkt.

[B] forsøger at imødekomme klager ved at tilbyde ham at deltage i rejsen om fredagen i samme uge eller på et senere tidspunkt i indeværende sæson. Dette tilbud viser klager først interesse i, men afviser senere at dette er en mulighed.

I forbindelse med bestilling af rejsen, valgte klager e-mail som kommunikationsmetode i forbindelse med fremsendelse af bestillingsbekræftelse og rejsebevis/billet. Hvis klager, mod vores forventning og ulig med mønsteret i de andre mailkorrespondancer, ikke tjekker sin mail ofte, burde klager have valgt en anden kommunikationsmetode.

Vores konklusion er hermed, at der i klagers tilfælde er tale om for sent fremmøde/udeblivelse, som ikke giver anledning til tilbagebetaling af rejsens pris.

...

I mail af 10. november 2016 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

”...

I forbindelse med online bestilling har kunden valgt at bookingbekræftelse og rejseoplysninger skal sendes pr. e-mail. Da kunden har valgt denne kommunikationsform er information om flyændring sendt til den af kunden oplyste e-mailadresse, som også stemmer overens med den mailadresse vi tidligere har kommunikeret med kunden på. Der har på intet tidspunkt været talt om, eller aftalt at kunden skulle modtage informationer fra [B] på anden måde. Tidspunktet fra oplysning til afrejse mener vi også er relevant i sagen. [B] medgiver, at hvis oplysningen blev fremsendt under 24 timer før det oprindelige afrejsetidspunkt, havde der været en sandsynlighed for at kunden ikke havde set mailen, men da oplysningen i dette tilfælde blev fremsendt cirka 4 døgn før det oprindelige afrejsetidspunkt, og vi antager som tidligere uddybet, at kunden har adgang til e-mail uden for hjemmet, finder vi det helt urealistisk at kunden ikke har set mailen før tirsdag morgen.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 10. januar og 9. februar 2017 til Ankenævnet.

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

” ...

[B] påstår at jeg ikke har nævnt at vi var forhindret i at rejse på oprindelig dato. Dette er en direkte løgn.

Dette har jeg nævnt op til flere gange. Også mens jeg ringede hjem fra Kina, for øvrigt endnu en af de gange hvor jeg med kort varsel har fået nye planer i forbindelse med mit arbejde, som også var grunden til at jeg ønskede ombooking.

Dette har intet at gøre med at jeg ikke ønsker at betale en merpris, end alle andre der skal rejse fra samme afgang fra [den ændrede lufthavn], at gøre. Det har udelukkende noget at gøre med hvad der er fair, rimeligt og almindelig service at man ikke forskelsbehandler kunder der køber samme ydelse.

...

Jeg modtager mail fra [B] kl. 16.36 hvorefter jeg ringer til [B]. Vi taler frem og tilbage og jeg får lovning på at [medarbejderen] vil vende tilbage inden de lukker endnu engang. Da dette ikke sker sender jeg en mail til [B] kl. 17.58 - denne får jeg ikke svar på.

Den mail som er vedhæftet som værende sendt til mig den 28/[6] 2016 kl. 18.10.

Den har aldrig været sendt til mig!

Jeg har aldrig modtaget den mail.

...”

Bureauet gør i mail af 2. marts 2017 til Ankenævnet endelig gældende:

” ...

Klager har foretaget en internetbestilling på vores hjemmeside den 14-04-2016 kl 21:13 (se bilag bestillingsdato og tidspunkt).

For at komme til bekræftelse i trin 3 i vores bookingsystem skal man nederst i trin 2 aktivt krydse af, at man har læst og forstået [Bs] rejsevilkår (se bilag rejsevilkår booking, bekræft bestilling).

Klikker man på linket '[Bs] rejsevilkår', som er fremhævet med blå skriftfarve, og understregning ved mouse over, (ligesom de andre links i bookingflowet), åbnes et nyt vindue hvor rejsevilkårene står beskrevet. Sætter man ikke aktivt et flueben er det ikke muligt at komme videre til betaling, eller gennemføre bookingen. Klager accepterer at have læst og forstået [Bs] rejsevilkår ved at sætte flueben i kassen 'Bekræft bestilling', og efterfølgende foretage indbetaling af depositum med betalingskort samme dag den 14-04-2016 (se bilag dokumentation på indbetaling).

I rejsevilkårene punkt 1: Indtegning, fremgår desuden: 'Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på ordrebekræftelsen/billetten anførte vilkår og praktiske oplysninger der gælder for rejsen.'

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at bureauet i mail af 24. juni 2016 – 4 dage før afrejsen tirsdag den 28. juni 2016 – meddelte klageren, at rejsetidspunkterne var ændret således, at afrejsen tirsdag den 28. juni 2016 kl. 9.20 var fremrykket til mandag den 27. juni 2016 kl. 21.30. Ligeledes meddelte bureauet, at hjemrejsen tirsdag den 5. juli 2016 kl. 4.00 var fremrykket til mandag den 4. juli 2016 kl. 16.30 pga. sammenlægning af to flyafgange.

Bureauet sendte meddelelsen til den af klageren oplyste mail-adresse.

Uanset at klageren ikke læste denne mail, fremgår det af bureauets vilkår, som udgør en del af aftalegrundlaget, at ”Eventuelle vigtige meddelelser om rejsen (f.eks. en flytidsændring) sendes til den rejseansvarlige, fortrinsvis pr. SMS eller e-mail.” og at ”Det anbefales at kunden senest 24 timer inden afrejse tilgår sit rejsebevis/billet, for at sikre at alt på rejsebeviset/billetten stemmer overens med det først oplyste.”

Klageren rettede først henvendelse til bureauet på afrejsedagen den 28. juni 2016 kort før den oprindeligt planlagte afgang kl. 09.20.

Da klagerens ud- og hjemrejse udelukkende blev fremrykket med ca. 12 timer, finder Ankenævnet henset til rejsens længde, at klageren har måttet tåle denne ændring, og dermed ikke har været berettiget til at hæve aftalen, og få tilbagebetalt rejsens pris.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at bureauet var vidende om, at klageren og dennes medrejsende ikke kunne rejse mandag den 27. juni 2016 – dagen før afrejse -, og at bureauets medarbejder i telefonsamtale tirsdag den 28. juni 2016 om morgenen, havde lovet klageren at tilbagebetale rejsens pris.

Klageren er dog berettiget til at få refunderet skatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [K] samt renter fra den 5. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand