

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0251

afsagt den 13. december 2016

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”Det bedste af Borneo”, Borneo, Malaysia og Bali, Indonesien. 2.3.-22.3.2016.	
PRIS	I alt 51.196 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Mistet vidererejse fra Singapore pga. manglende udlevering af boardingpas til hele hjemrejsen ved indtjekning i Denpasar. Utilfredsstillende service fra bureauet.	
KRAV	Kompensation på 1.000 kr. og erstatning for udgiften til nye flybilletter på 8.492,39 kr. og forplejning på 95,85 kr., i alt 9.588,24 kr.	
KLAGEGEBYR	5. september 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	1. november 2016	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.246 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. 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 %.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. august 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse "Det bedste af Borneo" til Borneo, Malaysia og Bali, Indonesien, for 2 personer for perioden fra onsdag den 2. marts til tirsdag den 22. marts 2016 med rundrejse i perioden 3.-13. marts med indkvartering og forplejning i henhold til dag-til-dag programmet, med indkvartering i superiorværelse med morgenmad på [hotel] i Kota Kinabalu i perioden 13.-14. marts 2016 og i "Deluxe Jacuzzi"-værelse med morgenmad på hotel [...] på Bali i perioden 14.-21. marts 2016.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren mistede sin vidererejse fra Singapore som følge af at klageren ikke var blevet tjekket ind til hele hjemrejsen i Denpasar.

Klageren gør endvidere gældende, at servicen hos bureauet var utilfredsstillende.

Af klagerens "Faktura" fremgår bl.a.:

Departure			Arrival			Flight No.
...		
DPS	21-03-2016	19:10	SIN	21-03-2016	21:45	[flyselskab 1]
XXX						
SIN	21-03-2016	23:20	LHR	22-03-2016	05:15	[flyselskab 1] XX
LHR	22-03-2016	08:55	CPH	22-03-2016	11:50	[flyselskab 1]
XXX						

...
Vores Generelle Betingelser for køb af rejse hos [bureauet] finder man på [www.\[bureau\].dk/-generellebetingelser](http://www.[bureau].dk/-generellebetingelser)

..."

Af bureauets "Generelle betingelser for bestilling og køb af rejser hos [bureauet]" fremgår endvidere:

..."

Specielt om flybilletter : Hvis du drager fordel af de mange billige flybilletter, der findes på markedet gøres opmærksom på, at disse billetter ofte ikke kan ændres og/eller refunderes. Og kombineres sådanne billetter på forskellige strækninger, skal billetterne ofte udstedes på separate dokumenter og ikke som en sammenhængende billet for hele strækningen. I henhold til de internationale regler om flytransport, indebærer det, at du selv bærer risikoen for, ikke at nå en videreførelse. Hverken [bureauet] eller de involverede flyselskaber påtager sig således noget ansvar for de omkostninger for nye billetter, overnatninger m.v. der kan opstå for dig af den grund.

..."

I mail af 11. februar 2016 til klageren anfører bureauet yderligere:

” ...

Hermed har vi fornøjelsen af at fremsende jeres endelige rejsedokumenter til brug på rejsen til Malaysia og Indonesien.

I skal altid kikke jeres papirer igennem og tilsikre at alting er som aftalt, det være sig rejseda-toer, hotelnavne og ophold, transporter og eventuelt andre services som har stået på den faktura som I har betalt efter.

...

Vedhæftet finder I:

...

Rejseplan / elektroniske flybilletter

”

Af de elektroniske flybilletter fremgår endelig:

” ...

Mandag 21 Marts 2016

[flyselskab 2] XXX

Afgang	21 Marts 18:55	Denpasar-Bali...	
Ankomst	21 Marts 21:35	Singapore, (Changi)	Terminal: 3

...

Mandag 21 Marts 2016

[flyselskab 1] XXX

Afgang	21 Marts 23:20	Singapore, (Changi)	Terminal: 1
Ankomst	22 Marts 05:15	London...	

”

Af klagerens boardingpas på flyafgangen Denpasar til Singapore fremgår bl.a.:

” ...

Economy Class: Boarding Pass

...

From To
Denpasar-Bali Singapore

”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. april 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Hjemrejsen forløb desværre ikke efter planen, idet vi strandede i Singapore lufthavn, hvor vi selv måtte afholde udgifterne til den videre hjemrejse til København.

Grunden til at vi strandede i Singapore lufthavn skyldes, at vi blev afvist ved Gaten, idet vi ikke havde boardingkort til vores næste fly fra [flyselskab 1], som skulle flyve os til London.

Baggrunden for denne situation var følgende:

Vores hjemrejse startede med, at vi blev afhentet på vores hotel af en chauffør (fra [bureauet]) der kørte os til lufthavnen, hvor han satte os af ved hovedindgangen. Vi gik over til check-in skranken for flyselskabet [2], hvor vi fremviste vores samlede hjemrejse dokumenter, som vi

har modtaget fra [bureauet], med de forudbestilte flyrejser helt frem til København, som er følgende:

1. [flyselskab 2] XXX afgang 21. marts kl. 19.10 ankomst terminal 3 Singapore kl. 21.50 inkl. 15 min. forsinkelse.
2. [flyselskab 1] XXX afgang terminal 1 21. marts kl. 23:20, ankomst London kl. 05.15.
3. [flyselskab 1] XXX afgang 22. marts kl. 8.55 og ankomst København kl. 11.50. (angivet tid er lokal tid).

I Check-in skranken blev vores bagage checket ind helt frem til København, hvorimod vi kun fik udleveret et boardingkort hver til det første fly. Jeg resonerede, at det nok var fordi vi skulle skifte til et andet flyselskab i Singapore og forestillede mig, at det nye Boardingkort ville vi få udleveret ved Gaten til næste fly.

Da vi lander i Singapore terminal 3 ca. kl. 21.50, var det med ca. 15 min. forsinkelse, derefter tog det ca. 10 min. før vi var ude helt af flyet.

Da vi kommer ud fra flyet går vi direkte over til en tv-skærm for at orientere os om tidspunktet og hvor vores næste fly afgår fra og derefter gik vi videre til et oversigtskort for at finde ud af hvor vi stod og hvor vi skulle hen. Der opdagede vi, at det var en meget stor lufthavn vi var landet i og at der var meget langt over til Terminal 1, hvor flyet stod parkeret ude på Gate nr. 46 (en af de sidste udgange). Vi skyndte os alt hvad vi kunne og uden ophold nåede vi frem til Gaten ca. kl. 22.50, ca. 10 min. før de lukker for boarding til flyet. Dér bliver vi mødt af en sikkerhedsvagt der oplyser, at vi ikke kunne komme ind uden boardingkort (jeg fremviser vores reservationer og pas) der blev afvist, idet han oplyste at boardingkortene skulle vi have afhentet i Terminal 1 (ca. 45 min transporttid tilbage samt samme tid til returnering).

En dame oplyste, at der var en transitskranke i Terminal 1 (ca. 10 min.'s løb fra gaten) hvilket jeg forsøgte, men da jeg nåede frem fik jeg oplyst at boarding til flyet i mellemtiden var blevet lukket.

Jeg kontakter derfor [bureauet] v/ [medarbejder] på deres akuttelefon, i håb om at de kunne hjælpe os, men [medarbejderen] kunne ikke hjælpe og oplyser at det er vores eget ansvar at sikre os et boardingkort i lufthavnen.

[Medarbejderen] oplyste imidlertid, at da vi var fremmødt til gaten til tiden, var der en mulighed for at [flyselskab 1] ville tage os med på et senere tidspunkt, såfremt der var ledige pladser. [Medarbejderen] oplyste endvidere, at han kunne se, at de følgende 24 timer var der ingen mulighed for at komme hjem og tiden derefter også var forbundet med stor usikkerhed for ledige pladser. [Medarbejderen] anbefalede os, at vi selv afholdte udgiften til hjemtransporten og anbefalede tillige, at vi selv stod for bestillingen af billetterne i Singapore lufthavn, hvor det ville være billigere end hvis han skulle bestille dem til os.

Vi fik en person fra lufthavnsinformationen til at finde og reservere billetter til hjemrejsen, som blev med flyselskabet [flyselskab 3] den 22. marts 2016.

Vores anke er:

1. [Bureauet] har ikke informeret os, hverken mundtlig eller skriftligt, om hvorledes vi skulle forholde os i Singapore lufthavn uden medbragt boardingkort til vores videre hjemrejse. Vi har rejst en del gennem tiden, men havde ingen viden om, at der i lufthavne er særlige skranke i transitområder, hvor der kan afhentes boardingkort.
2. Fra vi er ude af flyet kl. ca. 22.00 til vi skal være fremme ved gaten senest kl. ca. 23.00, altså ca. 1 times ophold til transport. Vores transporttid var 50 min., (vi tog både tog og rullefortov), så der ville være max 10 min. til at finde en transitskranke og det rigtige flyselskab samt blive ekspederet (det er efter min mening ikke megen tid - der kunne jo risikere også at være kø).
3. Vi har, umiddelbart efter hjemrejsen, henvendt os til jer telefonisk og fremført ovennævnt-

te, hvor I svarede: at vi skulle have gjort indsigelse, da vi modtog rejseplanen, hvis vi mente der var for lidt tid i Singapore mellem de 2 fly.

Jeg er uforstående over at I mener det er vores ansvar, vi har jo ingen viden om, hvor lang transporttid der er mellem de to fly, idet vi ikke kender lufthavnen og dels har vi ingen viden om hvor flyet fra Bali parkeres i terminal 3 og dels hvor i terminal 1 det næste fly er parkeret (i dette tilfælde stort set så langt væk fra hinanden som det var muligt i lufthavnen).

Vi mener at [bureauet] ikke har afgivet tilstrækkelig information og mener derfor at være berettiget til kompensation for de ekstraudgifter til bl.a.: nye flybilletter til hjemrejsen, udgifter til forplejning i lufthavnen og for gener ved ophold i lufthavnen (vi måtte overnatte på gulvet, som var yderst ubehageligt).

Vi ønsker kompensation for følgende:

Udgifter til flybilletter	8.492,39 kr.
Udgifter til forplejning i lufthavnen	95,85 kr.
Svie/smerte for overnatning i lufthavnen (2 x 500,-)	<u>1.000 kr.</u>
Samlet kompensation	9.588,24 kr.
...	

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 20. september og 24. oktober 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 1.000 kr. og erstatning for udgiften til nye flybilletter på 8.492,39 kr. og forplejning på 95,85 kr., i alt 9.588,24 kr.

Bureauet gør i mail af 13. oktober 2016 til Ankenævnet bl.a. gældende:

” ...

Jeg har vedhæftet kort over lufthavnen i Singapore.

Her fremgår det hvor lang tid det vil tage at komme fra terminal 3 til terminal 1. Jeg har lige sat op hvad det vil tage i tid såfremt flyet er landet længst ude i terminal 3:

Gang: $2 + 9 + 11 + 9 + 1 + 6 + 4 = 42$ min.

Gang + Tog: $2 + (2+4) + 11 + (2+4) + 6 + 4 = 35$ min.

Der var som [K] selv skriver det (efter forsinkelse og tid ud af flyveren) 1 time og 20 min til afgang, hvilket burde være rigeligt med tid til det hele.

Som det fremgår af kortet og denne hjemmeside <http://www.changiairport.com/en/passenger-guide/transit.html>, findes der 2 steder i terminal 1, hvor [flyselskab 1] har transfer. Den ene ligger 4 min fra gate og den anden ligger 10 min fra gate ved gang. I øvrigt er begge passeret på ruten mellem ankomst og afgang.

Som det fremgår af betingelser, skal kunden selv være opmærksom på rejsedokumenter når der benyttes flere flyselskaber. (Se betingelser)

Herudover hæfter jeg mig også ved at [K] var opmærksom på at der manglede boardingpas allerede ved første check-in. Her ville han have fået besked om det videre forløb, hvis han havde spurgt i stedet for at antage.

Det er rigtig beklagelig oplevelse, og jeg kan undre mig over at [flyselskab 1] ikke lige har

udvist lidt mere konduite og hjælpsomhed.

Vi mener ikke der var noget vi kunne have gjort anderledes i denne sag. Derfor mener vi ikke der skal ydes nogen kompensation i denne sag.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ved indtjekning i Denpasar Lufthavn kun fik udleveret boardingpas til strækningen Denpasar – Singapore, og at ved indtjekningen i Denpasar klageren blev afvist ved gaten i Singapore som følge af manglende boardingpas til vidererejsen fra Singapore til London, og dermed mistede sin videreforbindelse.

Da klageren ved indtjekningen i Denpasar Lufthavn ikke blev gjort opmærksom på, at han ved ankomsten til Singapore skulle sørge for at få udleveret boardingpas i transitskranken til vidererejsen fra Singapore til London og København, finder Ankenævnet, at bureauet må bære en del af risikoen for, at klageren mistede sin flyafgang.

Ankenævnet finder dog, at klageren i forbindelse med indtjekningen i Denpasar Lufthavn, ved at undlade at spørge til hvorledes han skulle forholde sig, da han undrede sig over de manglende boardingpas til vidererejsen fra Singapore til London og København, ligeledes har pådraget sig en risiko for den opståede situation.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at hver part må bære halvdelen af risikoen og dermed halvdelen af klagerens udgift til nye flybilletter på 4.246 kr., og klagerens krav om yderligere erstatning og kompensation tages ikke til følge.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet fremover udtrykkeligt gør opmærksom på ændringer i aftalegrundlaget, som ved ændring af flyafgang og flyselskab.

Ankenævnet finder efter omstændighederne, herunder henset til udfaldet af sagen i sin helhed, at bureauet ikke pålægges sagsomkostninger, og at klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.246 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. 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 %.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand