

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0144

afsagt den 6. november 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(5 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	”Le Mans 2017”, Frankrig. 16.6.-18.6.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 56.015 kr. for 5 personer. I alt 7.000 kr. for 1 person.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. ændret ud- og hjemrejse som følge af mellemlanding og hjemrejse fra anden lufthavn, som medførte længere bustransport på hjemrejsen og mistet tid på rejsemålet. Utilfredsstillende information fra bureauet vedrørende ændringen.	
<b>KRAV</b>	”Prisreduktion fra 63.015 til 42.000...” svarende til 21.015 kr.  Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.500 kr.	
<b>KLAGEGEBYR BETALT</b>	28. juni 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	7. september 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 28. juni 2017. 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 5. januar 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Le Mans, Frankrig, for 5 personer for perioden fra fredag den 16. til søndag den 18. juni 2017 med indkvartering i luksustelt ved Karting Syd. Uden pension.

En person tilkøbte den 12. juni 2017 en tilsvarende rejse hos bureauet, men er ikke omfattet af klagesagen.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at ud- og hjemrejsen blev ændret, som medførte mistet tid på rejsemålet, da de skulle foretage mellemlanding samt at klageren, pga. vejrforholdene, skulle flyve fra en anden lufthavn på hjemrejsen, som medførte en forlænget bustransport til lufthavnen og forsinket hjemkomst.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauet tidligere vidste at ud- og hjemrejsen ville blive ændret, men ventede med at orientere klageren til den 12. juni 2017 – 4 dage før afrejse.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Le Mans 2017

Direkte fly fra [by 3], [by 2] & [by 1]

...

Inkl. Flyrejse t/r,... transfer til camp t/r...

Afrejse fredag d. 16.6 kl. 07.00 – Hjemkomst søndag 18.6 ca. kl. 21.00.

Vi lander direkte på Le Mans blot 10 min. kørsel fra [B] lejren.

Fly til Le Mans banen

...

Som de eneste lander [B] direkte på Le Mans få min. fra banen

Afrejse fredag 16.6 kl. 07.00

Hjemrejse søndag 18.6 kl. 18.00

[Bs] egne fly flyver fredag morgen fra [by 1], [by 2] og [by 3] til Le mans. Her lander vi midt i herligheden direkte ved banen – ikke noget med flere timers transfer for at komme til banen og [B] lejren. Du er her allerede!

Vi gør opmærksom på at kapaciteten på disse fly er begrænset.

...”

Af klagerens rejsebevis fremgår bl.a.:

”...

Udgående: Fly fra [by 2]

Mødetid: 06:30 [by 2] 16-06-2017 kl 07:00 Beregnet ankomst: Le Mans 09:15 Fly nummer:

[...]

Indgående: Fly fra [by 2]

Mødetid: 17:30 Le Mans 18-06-2017 kl 18:00 Beregnet ankomst: [by 2] 20:30 Fly nummer:

[...]

...

For denne rejse gælder D.R.F.'s almindelige bestemmelser for pakkerejser, sammen med de almindelige bestemmelser, som kan findes i vores katalog/prisliste og på vores hjemmeside under "Bestemmelser".

..."

I mail 12. juni 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Bemærk venligst, at flyet fra [by 2] er rykket en halv time frem, så der er afgang kl. 06.30. Mødetid er senest 30 min før afgang. Der flyves via [by 1] på ud og hjemrejsen og hjemkomst til [by 2] er søndag kl. 20.25.

...

Udgående: Fly fra [by 2]

Mødetid: 06:00 [by 2] 16-06-2017 kl 06:30 Beregnet ankomst: Le Mans 09:15 Der flyves via [by 1]. Fly nummer: [...]

Indgående: Fly fra [by 2]

Mødetid: 17:15 Le Mans 18-06-2017 kl 17:45 Beregnet ankomst: [by 2] 20:15 Fly nummer: [...]

..."

Af bureauets "Rejsebetingelser" fremgår endvidere:

"...

#### REJSEBUREAUETS ÆNDRING AF REJSEN

Såfremt der opstår forhold, som er uden for bureauets kontrol, har bureauet ret til at foretage sådanne ændringer i programmet, som måtte vise sig påkrævede, herunder i givet fald anvendelse af andre transportmidler og hoteller af mindst tilsvarende standard, end forudsat i rejseplanen. Bureauet vil, så vidt det er muligt, meddele rejsedeltageren sådanne ændringer inden afrejsen. Bureauet kan uden varsel ændre rejserute blot den ikke forlænger rejsetiden med mere end 4 timer.

På rejser med fly er de angivne flytider ment som vejledende og guidende ved katalogets trykning. Korrekte flytider oplyses ved bestilling og fremgår af rejsebeviset. Ved væsentlige ændringer foretaget inden rejsens påbegyndelse kan rejsedeltageren hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb. Uvæsentlige ændringer i rejseplanen, som f.eks. ændringer i rejseruten og mindre tidsændringer, giver ikke rejsedeltageren ret til at hæve aftalen, ligesom rejsearrangøren ikke er forpligtet til at oplyse om sådanne uvæsentlige ændringer i rejseplanen på forhånd.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. juni 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Jeg reagerede på jeres annoncering primo januar, hvor der annonceres med "Vi lander direkte på Le Mans blot 10 min. Kørsel fra [B] Lejren" / "[Bs] egne fly flyver fredag fra [by 1], [by 2] og [by 3] til Le Mans" ikke noget med flere timers transfer for at komme til banen og [B] lej-

ren. Du er her allerede".

Da jeg lider af dissemineret Sklerose, er det lige måden for mig at opleve Le Mans, hvorfor jeg inviterer venner og familie til at deltage (BOOKER 5 PLADSER TIL 56.015 (11.203 PR STK))

Primo juni bestilles endnu en plads (Tillægspris 7.000 / I ALT 63.015)

Samtidig flyttes afgangstid 1/2 time frem, da vi nu skal flyve via [by 1], hvilket ændrer den samlede udrejsetid noget.

Hjemrejsen bliver flyttet fra Le Mans lufthavn til Angers Loire Airport (Ca. +74km), hvilket medfører en noget længere bustransfer. Vi flyver via [by 1] igen, hvilket medfører at den planlagte hjemkomst flyttes ca. 2 timer.

Alt i alt mener jeg ikke at have fået det annoncerede/købte produkt, hvorfor jeg imødeser en kompensation.

Jeg forslår at prisen for alle pladser reduceres til prisen for den sidst tilkøbte plads (7.000), hvor prisen må formodes at være tilpasset de ændrede flyveplaner.

..."

I mail af 26. juni 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Informering om ændring i rejseruten blev ganske rigtigt meddelt d. 12. juni 2017, hvilket jeg vil mene er unødigt sent. Jeg betragter ændringen som væsentlig, idet rejsen blev indkøbt netop pga. den direkte og kortvarige rejserute, men valgt ikke at søge aftalen ophævet.

Rejsebevis 1 nævner følgende rejsetidspunkter	UD 6:30-9:15 / HJEM 17:30-20:30
Disse ændres 12. juni 2017 som følger	UD 06:00-09:15 / HJEM 17:15-20:15
	der flyves via [by 1]

Disse reviderede tidspunkter syntes ikke at tage højde for forsinkelsen via [by 1]?

Rejsen blev indkøbt med en anslået rejsetid på	UD 2t 45min / HJEM 3t 0min
--	----------------------------

Denne blev ændret til	UD 3t 15min / HJEM 3t 0min
-----------------------	----------------------------

Den faktiske rejsetid blev	UD 3t 44min / HJEM 5t 8min
----------------------------	----------------------------

Jeg mener således at den gennemførte rejse ikke har levet op til det aftalte/indkøbte.

..."

I brev af 4. juli 2017 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

"...

Pga. af min sygdom, som har medført en invaliderende træthed samt stærkt reduceret gangdistance, har jeg altid (trods min store motorsports-interesse) afstået fra at tage med familie og venner til Le Mans, idet jeg vurderede køretur m.v. for strabadserende for mig.

Da denne annonce dukker op, kontakter jeg straks [B] for at høre nærmere. Under telefonsamtalen, oplyser jeg bl.a. om min sygdom, som har afholdt mig fra at tage til Le Mans. Jeg bliver gjort opmærksom på, at kapaciteten på disse direkte fly er stærkt begrænset (hvilket også står i annoncen). Herefter beslutter jeg i samråd med mine 2 brødre samt mine 2 bedste venner, at invitere os alle til Le Mans, da den korte rejseform, netop gør at jeg tør tage af sted.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 6. september 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.500 kr. for mellemlandingerne på ud- og hjemrejsen, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Prisreduktion fra 63.015 til 42.000...” svarende til 21.015 kr.

Bureauet gør i mail af 21. juni 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er korrekt, at der var planlagt direkte fly til Le Mans lufthavn fra flere lufthavne. Desværre kom der ændringer til deltager antallet og dermed fremkom en ændring i rejseruten, hvilket alle berørte gæster blev informeret om den 12. juni.

Afrejse den 16. juni blev for Jeres vedkommende ændret med 30 minutter, som I skulle møde tidligere, idet flyet skulle foretage til kort mellemlanding i [by 1]. Oprindelig afrejse var planlagt til kl. 07.15 og ankomst kl. 09.45.

Ifølge luftfartsselskabets logbog, lettede flyet fra [by 2] kl. 06.33 og flyet landede flyet i Le Mans lufthavn kl. 10.17 og bus transfer til lejren stod klar ved ankomst og dermed er det vores opfattelse, at programmet derfra blev fuldført.

Vi beklager, at I måtte afsted lidt tidligere end planlagt, men dette var informeret ud og ifølge vores notater blev der ikke gjort indsigelse over denne ændring, som blev informeret ud den 12. juni.

Som det nok ikke undgik nogens opmærksomhed, var temperaturerne under opholdet på Le Mans ekstrem lune og der var begrænset vind, hvilket beklageligvis fik indflydelse på flyets flyplan. Afrejse tidspunktet fra lejren var som planlagt og ved afrejse informerede direktøren fra [B], [...] alle i bussen om, at grundet vejret måtte der foretages nogle ændringer i flyplanen. Ifølge vores informationer gentog flyets kaptajn årsagen til ændringen.

Der var flere muligheder og [B] valgte at gøre brug af den bedst mulige løsning, som minimerede generne mest mulig.

Alternativerne var:

1. At lette fra Le Mans lufthavn som planlagt men UDEN bagage (denne skulle så transporteres hjem med vores lastbiler og sendes ud i denne uge - hvilket også ville være til gene for alle parter). Grundet vejrforhold ville dette betyde, at der skulle foretages et ekstra fuel stop i Charles De Gaulles lufthavn i Paris og betyde ca. 2 timers ventetid og dermed yderligere gener for alle parter.

2. Andet alternativ var at flytte flyet til nærmeste lufthavn, som har en længere startbane og dermed kunne flyet lette med fuld tank og gå direkte til Danmark. Denne løsning betød ekstra transfer tid på ca. 30-45 minutter i forhold til transfer til Le Mans lufthavn.

Valget faldt på alternativ 2, da tidshorisonten her var mere konkret. Denne ændring sammen med mellemlanding i [by 1] bevirkede beklageligvis en forsinkelse på lige knap 2 timer. Flyet landede nøjagtig kl. 22.23 i [by 2].

I henhold til vores almindelige bestemmelser, kan vi som arrangør til en hver tid ændre en rejseplan med op til 4 timer...

...”

I mail af 4. september 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

- a) Klageren har IKKE overfor os givet udtryk for, at der skulle tages særlige hensyn grundet sygdom. Hertil vil vi gerne understrege, at gæsterne IKKE var ude af flyet under mellemlanding og blev der med ikke ekstra overanstrengte.
- b) Klageren har IKKE hverken inden afrejse eller på rejsemålet gjort indsigelse over hverken forlænget rejsetid eller mistet tid på rejsemålet. Vi har ikke vurderet, at den times senere ankomst var væsentlig. Afgangstidspunktet fra pladsen til lufthavnen blev ikke ændret, men hjemkomsttidspunkt blev desværre forsinket.
- c) I Ankenævnets bilag 10, har vi redegjort for forløbet og understreget de almindelige bestemmelser, som klager har været bekendt med. Som det fremgår af vores alm. Bestemmelser, kan vi ændre rejserute, blot det ikke overstiger 4 timer uden at informere, da ændringer ofte kommer uforudset. Ændringen på udrejsen var forudset og meddelt. Ændring af hjemrejse lufthavn var uforudset.  
Da gæsten har bestilt har han samtidig erklæret sig indforstået med de alm. Bestemmelser og på den baggrund har vi også afvist kundens krav både hel og delvis.  
Vi er d.d. blev gjort opmærksom på, at man fra Ankenævnet har en fast procedure omkring rejser, hvor der påføres en ekstra mellemlanding uagtet, at det fremgår af betingelser og er meddelt gæster, som ikke har gjort indsigelse eller valgt hæveretten.  
..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 26. juni 2017 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det fremgik af udbudsmaterialet blandt andet, at: "Her lander vi midt i herligheden direkte ved banen – ikke noget med flere timers transfer for at komme til banen og [B] lejren. Du er her allerede!"

Det er endvidere ubestridt, at bureauet i mail af 12. juni 2017 – 4 dage før afrejsen – meddelte klageren, at afgangstidspunktet på udrejsen var fremrykket fra kl. 7.00 til kl. 6.30. På hjemrejsen var rejsen fra Le Mans var hjemkomsten til Danmark udskudt 15 minutter fra kl. 20.00 til kl. 20.15. Ankenævnet lægger til grund, at der ved både ud- og hjemrejsen efter bestillingen af rejsen endvidere blev indlagt en mellemlanding, som ikke fremgik af udbudsmaterialet.

På denne baggrund, og henset til udbudsmaterialets anprisning af flyrejsen med direkte ankomst ved motorbanen og den mere strabadserende hjemrejse med en indlagt mellemlanding og flytning af afrejsen fra lufthavnen ved Le Mans til Angers Loire lufthavn, hvorved klagerens hjemkomst blev udskudt yderligere med 2 timer og 8 minutter med ankomst kl. 22.23, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Den omstændighed, at klageren ved meddelelsen den 12. juni 2017 om tidsændringerne, valgte ikke at hæve den indgåede aftale, men så sig nødsaget til at acceptere ændringen, kan ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse, da klageren på dette tidspunkt ikke har haft reel mulighed for at købe en tilsvarende rejse andetsteds.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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 betale 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 28. juni 2017. 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