

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0212

afsagt den 12. marts 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(4 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. Canada. 27.5.-18.6.2017. Faktisk hjemkomst 21.6.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 38.099 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Forsinkelse på udrejsen, herunder utilfredsstillende service.	
<b>KRAV</b>	Yderligere erstatning af udgifter til tøj, pleje, mad og transport på 1.262,21 gbp.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.732 kr. for mistet tid på rejsemålet. Flyselskabet har udbetalt en kompensation til klageren på 17.857 kr. for aflyst flyafgang fra London samt delvist erstattet klagerens udgifter til indkvartering, tøj, pleje, mad og transport under opholdet i London på 8.923 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	30. august 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	19. december 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 30. august 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 24. oktober 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse til Canada, for 4 personer for perioden fra lørdag den 27. maj til søndag den 18. juni 2017 med indkvartering i to dobbeltværelser på [hotel] i perioden 27.-29. maj og leje af "[...] motorhome Model: C-30" i perioden 29. maj til 17. juni 2017. Uden pension.

Klageren ankom til Calgary tirsdag den 30. maj 2017 om eftermiddagen og overnattede på [hotel 2] til onsdag den 31. maj 2017. Bagagen blev leveret på hotellet om morgenen den 31. maj 2017, hvorefter klageren hentede det lejede motorhome.

Perioden for leje af motorhome blev forlænget med to dages ekstra leje, og klagerens hjemrejse udskudt til den 20. juni 2017 med hjemkomst til Danmark den 21. juni 2017.

Klageren gør gældende, at udrejsen var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren, efter ankomst til Heathrow lufthavn i London den 27. maj 2017, først kunne flyve videre til Calgary den 30. maj 2017 pga. it-nedbrud. Klageren var derfor strandet i London i tre dage uden bagage, som først ankom til rejsemålet den 31. maj 2017, og uden hjælp til indkvartering eller forplejning i lufthavnen.

Af klagerens "Rejseplan" fremgår bl.a.:

```

"...
27-05-2017...
Afrejse          13:45 [afrejselufthavn]...
Ankomst         14:55 London Heathrow...
...
27-05-2017...
Afrejse          16:40 London Heathrow...
Ankomst         18:35 Calgary...
...
27-05-2017      Calgary
29-05-2017      [hotel]
...
29-05-2017      Afhentning 13:00 [...] Motorhome
...
17-06-2017      Aflevering 09:00 Calgary
...
17-06-2017...
Afrejse          20:25          Calgary...
18-06-2017 ankomst 12:05          London Heathrow...
...
18-06-2017...
Afrejse          14:25 London Heathrow
Ankomst         17:20 [hjemkomstlufthavn]
..."

```

Af ”Din rejse” med nye flybilletter udstedt den 29. maj 2017 fremgår endvidere:

”...  
 Tirsdag 20 Juni 2017  
 ...  
 Afgang 20 Juni 22:05                      Calgary...  
 Ankomst 21 Juni 13:45                      London, (Heathrow)...  
 ...  
 Onsdag 21 Juni 2017  
 ...  
 Afgang 21 Juni 16:05                      London, (Heathrow)...  
 Ankomst 21 Juni 19:05                      [hjemkomstlufthavn]...  
 ...”

Af boardingcard af 30. maj 2017 fremgår yderligere:

”...  
 From/De                      Destination  
 London LHR                      Calgary  
 ...  
 Departure Time/Heure de depart    13:05  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage ved personligt møde hos det indklagede bureau den 14. august 2017, og gør i mail af 20. august 2017 til bureauet yderligere gældende:

”...  
 Vi kan se at [flyselskabet] ikke vil dække forplejning under tvunget ophold i London.  
 Derfor kan vi ikke godtage [flyselskabets] egen afgørelse.  
 ...”

I bilag til klageskemaet har klageren anfører klageren bl.a.:

”...  
 Lørdag 27. 5. 2017:  
 Ankommer til [afrejselufthavn]. Skal flyve 13.45. På infoskærm står: Besked 16.15.  
 Ringer til [B]. Får beskeden at hvis vi ikke når vores næste fly tager [flyselskabet] af os. Vi kunne være helt rolige. Hvis der opstod problemer fik jeg et nødnummer til [B].  
 Efter 3½ times venten kommer vi af sted. Vi lander i LHR. Her er alt kaos. Dem som ikke stiller sig i kø bliver gennet ud af terminal 5. Der kommer ingen [flyselskab] fly i luften, og hvornår vides ikke. Ringer til [B]. Får at vide at vi ikke skal stå udenfor terminalen, men indenfor, og det IKKE var [B] problem at vi stod der. Vedkommende jeg talte med viste ikke noget om [flyselskabets] booking-nedbrud. På vej tilbage til terminal 5 får vi stukket en seddel i hånden. På den stod at vi selv skulle sørge for overnatning og forplejning. Hvad gør man sent aften i London og er hotelløs. Man prøver [hotelbookingportal]. Ringer til ledig hotel, men alt var optaget. Ham som vi talte med var meget behjælpelig og fandt et ledig hotel. Han sender os en SMS med adressen. Overnatter på [hotel 3].

Søndag 28. 5. 2017: Vi checker ud fra hotel og kører til LHR. Der er en meget lang kø. Ringer til [B], som siger vi bare skal blive stående i køen. Efter fem timer i kø kommer der en dame, og siger at der ikke sker mere i dag. Var da nr. 10 i køen. Ringer til [B]. Ja, de kan jo ikke rigtig gøre noget, så vi finder et nyt hotel.

Mandag 29. 5. 2017: Ringer til [B]. De vil nu se at få os ombooket. [B] ringer tilbage. Vi skal rejse næste morgen. De sender rejseinfo (bill. rejseplan LHR). Rejsen er blevet forlænget med to dage og en overnatning på hotel. Fri til at se London. Det var ikke særlig spændende, for vi skulle være i Calgary.

Tirsdag 30. 5. 2017: Checker ud fra hotel, og til LHR. Vi checker ind til vores fly til Dallas, men der var ingen pladser videre til Calgary. Skulle flyve 9.15. (Bill. rejseplan LHR) Bliver så booket om til [flyselskab 2] kl. 13.05. Vente igen. Uden vådt eller tørt. Ankommer til Calgary, og står og venter på vores bagage..... men der var ingen bagage. Den havde vi ikke set siden vi afleverede den i [afrejselufthavn]. Vi klager i lufthavnen (bag 1 & 2).

Onsdag 31. 05. 2017: Går ned til morgenmad, og så kommer der en taxi med vores bagage. Henter vores Auto Camper. Den har [B] forlænget, så ingen problemer. FERIEEN begynder endelig ☺

På hjemrejsen kommer vi ind i fly i LHR. Får at vide at vi bliver lidt forsinket. Lidt forsinket er ca. 1½ time. De var dog hurtig til at komme med drikkevarer, efter vi lettede. MEN ca. 1½ times venten i flyet gav ingen gratis vand. Næ, man kunne købe.

Efter hjemkomst klager vi til [B]. De mener der lettere at vi gør det selv ved [flyselskabet]. Det var da også det nemmeste for [B].

...

Vi ved at det ikke er [B] som har fejlen, men da det er dem som har købt billetterne til os, og den besked som vi fik lørdag aften (27. 5) om at det ikke var deres problem.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 13. september, 16. november og 6. december 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.732 kr. for mistet tid på rejsemålet, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Flyselskabet har udbetalt en kompensation til klageren på 17.857 kr. for aflyst flyafgang fra London samt delvist erstattet klagerens udgifter til indkvartering, tøj, pleje, mad og transport under opholdet i London på 8.923 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere erstatning af udgifter til tøj, pleje, mad og transport på 1.262,21 gbp.

Bureauet gør i mail af 18. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

Vi beklager mange gange jeres kaotiske start på ferien, og jeres dårlige oplevelser i London Heathrow Airport.

Vi har iflg. aftale gennemgået jeres sag vedr. forsinkelsen i London.

[Flyselskabet] har allerede kompenseret jer iflg. passager rettighederne med EUR600,- pr. person, i alt DKK17.857. Desuden har de refunderet en del af jeres udgifter i London, i alt kr.

8.923.

Så vidt jeg kan se, er disse beløb allerede overført til det oplyste kontonummer.

Vi har ingen mulighed for at ændre på [flyselskabets] afgørelse.

Hvis I har en rejseforsikring, der dækker forsinket bagage, kan I derigennem få yderligere kompensation.

I har haft en forsinkelse på 3 døgn men fik rejsen forlænget med 2 døgn, som vi betalte. Derfor kan vi kompensere jer for 1 feriedag, som udgør i alt kr. 1.732.

...”

I mail af 27. oktober 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Udrejse:

Kunden rejser til London som planlagt. Der er IT nedbrud i LHR og kunden kan ikke komme videre til slutdestinationen.

...

Vi er løbende i kontakt med kunden i forbindelse med opholdet i London.

Vi forsøger løbende at ombooke de rejsende men der er ingen muligheder for alternative pladser gennem GDS'en og heller ikke ved direkte kontakt til airlines. Dette bliver kunden også oplyst lokalt.

Det lykkedes for kunden at finde overnatning på trods af manglende hjælp fra [flyselskabet]. Dette blev oplyst til os og er ellers noget vi naturligt hjælper med. I nogle tilfælde kan det dog være praktisk for kunden lokalt at arrangere overnatning og derefter søge refusion. I dette tilfælde fandt kunden selv overnatning.

Kunden har tre overnatninger i London før det lykkedes at komme med et fly til slutdestinationen. Der er således tale om tre mistede feriedage.

Kompensation fra [B]:

Efter aftale med kunden kompenserer vi for de tre mistede feriedage på følgende måde:

2 døgn forlængelse af rejsen i Canada uden beregning for kunden. Heri indgår ændring af hjemrejseflybilletter samt to ekstra dage leje af motorhome. Hjemrejsen påbegyndes den 20/6 med ankomst til Danmark den 21/6.

Derudover kompenseres for 1 mistet feriedag opgjort til DKK 1.732,-. Beløbet er refunderet til kunden.

Kompensation fra [flyselskabet]:

Kunden har oplyst [B] at han har fået kompenseret 4 x 600 EUR af [flyselskabet] i forhold til Forordning 261 omkring flypassagerers rettigheder.

Derudover har kunden oplyst at [flyselskabet] har kompenseret DKK 8.923,- til dækning af omkostninger under opholdet i London.

Konklusion:

Kunden har uden tvivl krav på kompensation i forhold til de tre døgn ufrivillig ophold i London, men vi mener at dette til fulde er dækket ind af det allerede modtagne og i forhold til hvad der er ret og rimelig.

Samlet set er der kompenseret for tre mistede feriedage, flyforsinkelse samt hvad der fra vores side vurderes som rimelige omkostninger under opholdet i London. Samlet set er der tale om en kompensation på DKK 28.512,- svarende til 75 % af rejsen pris. Hertil kommer desuden forlængelse af rejsen med to døgn.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 4. december 2017 til Ankenævnet.

### Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens udrejse blev forsinket pga. it-nedbrud under mellemlanding i Heathrow lufthavn, hvorefter klageren fløj til Calgary tirsdag den 30. maj 2017 med ankomst om eftermiddagen, og ikke lørdag den 27. maj 2017 kl. 18.35, som planlagt – en forsinkelse på ca. 2 døgn og 21 timer.

Det er endvidere ubestridt, at klagerens hjemrejse efter aftale mellem parterne blev udskudt således at klagerens planlagte hjemrejse fra Calgary lørdag den 17. juni kl. 20.25 med hjemkomst søndag den 18. juni 2017, blev udskudt til hjemrejse fra Calgary tirsdag den 20. juni kl. 22.05 med hjemkomst onsdag den 21. juni 2017 – en forlængelse på 3 døgn, 1 time og 40 minutter.

Da klageren, pga. udsættelse af hjemrejsen, ikke har mistet tid på rejsemålet, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt ikke har været behæftet med en mangel.

Da klageren har været uden sin bagage fra planlagt ankomst lørdag den 27. maj 2017 til onsdag den 31. maj 2017 om morgenen, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

Klageren er endvidere berettiget til et skønsmæssigt fastsat beløb til erstatning af rimelige og nødvendige udgifter til indkvartering, tøj, pleje, mad og transport under opholdet i London.

Ankenævnet finder imidlertid, således som sagen foreligger til afgørelse, at erstatningen til klageren efter en samlet vurdering ikke overstiger det beløb på i alt 8.923 kr., som flyselskabet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

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 betale 4.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 30. august 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