

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0267

afsagt den 22. maj 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	New York, USA og Playa del Carmen, Mexico. 23.8.-6.9.2017. Faktisk hjemkomst 7.9.2017.	
PRIS	I alt 51.996 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Mistet hjemrejse pga. manglende oplysning om ETA ved mellem- landing i Canada.	
KRAV	Erstatning af udgifter til overnatning på hotel på 1.518,59 kr. og flybilletter på 12.237 kr., i alt 13.755,59 kr.	
KLAGEGEBYR	10. oktober 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	6. marts 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 12.237 kr. og modværdien i danske kroner af 236,67 USD til klageren [K] samt renter fra den 9. oktober 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 %.

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 19. april 2017 i bureauets butik en rejse til New York, USA, og Playa del Carmen, Mexico, for 2 personer for perioden fra onsdag den 23. august til onsdag den 6. september 2017 med indkvartering i dobbeltværelse uden pension på [hotel 1] i New York i perioden 23.-27. august 2017 og i "Ocean front room" med All Inclusive på [hotel] del Carmen i perioden 27. august til 5. september 2017.

Klageren kom ikke med flyet fra Cancun den 5. september 2017 pga. manglende ETA ved mellem-landing i Canada, men rejste i stedet fra Cancun den 6. september 2017, og landede i Danmark dagen efter.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at bureauet ikke havde oplyst klageren om, at hun skulle søge om ETA for at kunne mellemlande i Canada, hvilket medførte at klageren ikke kom med flyet hjem fra Cancun. Klageren måtte i stedet købe nye flybilletter hos bureauet.

Af bureauets mail af 19. april 2017 og vedhæftede "Faktura" fremgår bl.a.:

"...

Husk selv at lave indrejse tilladelse/Esta til USA som koster 14USD pr-person.

...

Departure

Arrival...

...

CUN 05-09-2017...

YYZ

05-09-2017...

YYZ 05-09-2017...

[hjemkomstlufthavn]

06-09-2017...

...

Vedr. rejser til USA:

Alle danske statsborgere skal søge om indrejsetilladelse til USA, en såkaldt ESTA registrering på nettet senest 72 timer før afrejsen fra Danmark.

..."

I bureauets "Generelle betingelser" fremgår endvidere:

"...

Kundens pligter: Det er kundens ansvar at sørge for gyldigt pas, visa og vaccinationer, som er nødvendige for rejsens gennemførelse.

...

Pas, visum og vaccinationer:...

...

Bemærk, at der ved transit også ofte stilles krav om visum.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 9. september 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi ankom 07:40 til Cancun Luh.

07:50 var vi ved [flyselskabs 1] skranke.

Her fik vi at vide vi skulle have ETA for at komme til Canada.

En medarbejder fra [flyselskab 1] fulgte os til en computer i lufthavnen, hvor vi udfyldte og betalte for ETA.

Tilbage ved [flyselskabs 1]:skranke kl. 08:20 fik vi, at vide at min ETA var ok, men min kønes ikke var gået igennem.

De fortalte os, at det kunne tage ca. 20 minutter inden den gik igennem, men når man havde betalt var alt ok. De fortalte os, at vi skulle tage det roligt og vi nok skulle komme med flyet.

Da vi havde ventet ca. 30 minutter, fik vi at vide alt var ok.

Da kl. var 09:50 spurgte vi om alt var ok og de svarede, at vi ikke kunne komme med nu da gaten var lukket.

Vi blev henvist til en mønttelefon i luh., som ikke virkede.

Kl. ca. 10:50 fik vi fat i en kvindelig agent for [flyselskab 1] hun fortalte os vores ETA var gået igennem, men at flyet dagen efter var fuld booket.

Hun kontaktede [flyselskab 2] i Mexico City.

De fortalte os vi skulle kontakte vores agent i Danmark.

Den kvindelige agent fik os booket ind på [lufthavnshotel] ved LUH.

6/9-2017 kl. 03:00 kontaktede vi [medarbejder] [bureauet].

Udlæg Rejse: 12.237,00 kr. Hotel 1519,00 kr. overvægt 2 kg 150,00 kr. i alt 13.906,00 kr.

...”

Klageren kræver erstatning af udgifter til overnatning på hotel på 1.518,59 kr. og flybilletter på 12.237 kr., i alt 13.755,59 kr.

Bureauet gør i mail af 19. september 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har fuld forståelse for Jeres uheldige oplevelse, og jeg har prøvet alt hvad jeg har kunnet i forhold til regler mm.

Jeg har haft fat i flyselskabet, som ikke vil dække noget i forhold til Jeres ekstra udgifter.

Fra [bureauets] side, har i modtaget vores generelle regler, hvoraf det klart og tydeligt fremgår, at man skal være opmærksom på visum regler også ved stop-over.

Jeg er rigtig ked af, at det ikke er muligt, at hjælpe Jer med nogen form for kompensation.

...”

I mail af 20. januar 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Jeg kan ikke se at [klageren] og [medrejsende] har indsendt svar og begrundelse for afvisningen.

...

Iht bilag 13 - Kundens pligter - så er det kundens egen pligt at sørge for relevante visa til rejsen.

...”

Klageren har i mail af 31. januar 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Eta er indført 29/9-2016 For flyrejsende til Canada.

Da [klageren] og jeg forlod [bureauet] 19/4-2017, efter at have talte med [medarbejder], vidste vi ikke hvilke fly vi skulle flyve med. Det fremgik først da vi modtog fakturaen på rejsen.

Her gjorde man opmærksom at vi skulle have esta til USA. Men intet om eta til Canada.

...”

Ankenævnets afgørelse

Efter § 6, stk. 1, i lov om pakkerejser skal bureauet inden aftalens indgåelse give kunden oplysning om bestemmelser vedrørende pas og visum, som skal overholdes, for at pakkerejsen kan gennemføres, ligesom kunden selv, efter samme lovs § 29, stk. 1, skal sørge for de til rejsen nødvendige pas, visa og vaccinationer.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren, pga. manglende ETA til Canada, ikke kom med flyet til Toronto på hjemrejsen den 5. september 2017.

Da bureauet ved aftalens indgåelse ikke har oplyst klageren om visumreglerne ved transit i Canada på hjemrejsen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 236,67 USD til hotelovernatning i Cancun den 5.-6. september 2017 og nye flybilletter til hjemrejse den 6. september 2017 på 12.237 kr.

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 12.237 kr. og modværdien i danske kroner af 236,67 USD til klageren [K] samt renter fra den 9. oktober 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 %.

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