

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 204/04

afsagt den

REJSEMÅL: Mauritius. 18.03. -28.03.2004.
Faktisk afrejse fra Kastrup 19.03.2004.

PRIS: 26.990 kr. i alt.

KLAGEN ANGÅR: Transittid i Frankfurt for kort, hvorfor klageren ikke nåede flyet fra Frankfurt til Mauritius.

KRAV: Nedslag i rejsens pris for en mistet feriedag på Mauritius samt erstatning for udgifter til billeje, hotelovernatning mv.

SAGEN INDBRAGT: 22. juli 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 12. marts 2004 en rejse for 2 personer til Mauritius for perioden fra torsdag den 18. marts til søndag den 28. marts 2004 med indkvartering på hotel Paul & Virginie, Grand Gaube, Mauritius.

Klageren skulle på udrejsen mellemlande i Frankfurt, og af klagerens rejseplan fremgår bl.a.:

”.....				
18MAR 1740	SK1635	M	AFG. KOEBENHAVN (NONSTOP)	
		OK	Check-in afsluttet 50 min. Foer afg.	
	1915		Afgang terminal 3	
			ANK. FRANKFURT	
			Ankomst terminal 1	
18MAR 2005	MK 033	V	AFG. FRANKFURT (NONSTOP)	
		OK		
			Afgang terminal 1B	
.....”				

Klageren gør gældende, at den afsatte tid til transit i Frankfurt var for kort, og at hun derfor ikke nåede sit fly videre til Mauritius.

Klageren har i udateret brev til rejsearrangøren nærmere begrundet sin klage således:

”.....
 Desværre forløb rejsen ikke som forventet. Rejsen er købt gennem B i Ringsted, hvor der opstod en misforståelse omkring afrejsedato/afrejsedag. Denne fejl beror på en kommunikationsbrist, da vi har talt dag fredag hvor B har talt om dato. Denne fejl blev rettet, da vi stod i lufthavnen og vi kom af sted til Frankfurt.

Så langt så godt, men så væltede problemerne ind:

- kl. 19.07 var flight SK 1635 på jorden
- kl. 19.15 on block
- kl. 19.25 ude af flyet og i terminal, da vi sad på 31c og 31a og flyet var tæt på fuldt
- kl. 19.27 kontakt til Lufthansa transferdesk, som vi var bedt om at kontakte ved check in CHP. Kø med 2 andre par der ligeledes skulle videre med det samme.
- Kl. 19.32 Bedt om at skynde os til direkte til gate B44 i Terminal 1B.
- Kl. 19.39 I kø ved terminal 1 paskontrol. Grundet en flok andre passager uden for EEC og kun 1 kontrol åben med 2 pasbetjente, fik vi ikke lov at gå hurtigere igennem.
- Kl. 19.46 Ved gate B44, hvor gaten var lukket og vi blev nægtet afgang til vores flight videre.

.....
 Blev gjort opmærksom på, at Air Mauritius havde lov til at lukke gaten en halv time før afgang, som var kl. 20.05, hvilket vil sige kl. 19.35, hvor vi var fanget i paskontrollen.

.....

Vi blev tilbudt et flight ud fra München næste dag den 20/3 free of charge. Men da de

vurderede, at det var vores egen skyld, måtte vi selv finde vejen til München. Han anbefalede at leje en bil, da det var billigere end tog.

.....

Det er ikke vores oplevelse, at vi var skyld i, at vi først ankom til gate B44 i Frankfurt kl. 19.46.

.....

På intet tidspunkt fra kl. 19.25 til 19.46 blev vores navne kaldt over højtaleranlægget på trods af at vores bagage var kommet frem og indikerede, at vi var i lufthavnen, ligesom damen ved Lufthansa desken ikke gav os besked om at gaten var lukket eller at hun ringede og gav besked om, vi var på vej.

.....”

Klageren kræver refusion af sine udgifter til billeje (149,13 €), hotelovernatning (81 €) og forplejning (31,8 €) refunderet, i alt 261,93 € samt et nedslag i rejsens pris for den mistede feriedag på Mauritius.

Den indklagede rejsearrangør har i brev af 25. maj 2004 til klageren bl.a. anført:

”.....

Vi har haft en længere dialog med Air Mauritius, som må beklage ikke at kunne hjælpe jer med dækning af jeres ekstraudgifter. De er i deres fulde ret til at handle som de gjorde, idet passagererne SKAL være ved gaten minimum 30 min. før afgangstid, hvilket I desværre ikke var i stand til at overholde. Det er naturligvis dybt beklageligt, at der ikke blev udvist en smule mere conduite rundt omkring i lufthavnen, men sagen er den, at overholder luftfarts-selskaberne ikke deres take-off tider, er det med store ekstraudgifter til følge for dem.

.....”

Arrangørens brev var vedlagt kopi af en e-mail af 14. maj 2004 fra luftfartsselskabet, hvori luftfartsselskabet skriver:

”.....

flight MK033/19MAR departed at 19h56 It (offblock). The closing time is 30 mins before scheduled departure time. In this case closing time was 19h30 It.

The two ladies told us that they did not find their way from the SK aircraft to the MK gate....

.....”

Klageren har derefter i brev af 10. juni 2004 til rejsearrangøren fastholdt sin påstand om, at der var afsat for kort tid til flyskiftet i Frankfurt, hvorefter rejsearrangøren i brev af 24. juni 2004 til klageren bl.a. har anført:

”.....

Vi refererer til dit brev af 10. juni, hvori du hævder, at A har reserveret et connecting flight ud af Frankfurt med alt for lidt connection-tid.

Ifølge de Internationale flyregler skal der i Frankfurt være en connection-tid på minimum 45 min., hvilket der også var, så vi må totalt afvise, at der er foretaget en forkert reservation. Vore forskellige booking-systemer er faktisk så snedigt indrettet, at de IKKE accepterer en reservation, såfremt minimum connection-time ikke er overholdt, og det er kundens eget ansvar, at være ved flyet til den påkrævede tid.

Air Mauritius meddelte os endvidere, at de HAR kaldt jer ud flere gange over højtaleranlægget i Frankfurt, samt at de yderligere efterlyste jer ved ankomstgaten for at høre om I stadigvæk var der, - alt dette desværre uden held.

Air Mauritius informerede os om, at I selv havde oplyst til dem, at I ikke kunne finde vej til gaten for Air Mauritius's afgang i Frankfurt lufthavn.
.....”

Klageren har derefter i brev af 5. juli 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

”.....

Vi har på intet tidspunkt den 19. marts 2004 givet udtryk for, at vi ikke kunne finde vej til Air Mauritius's afgang i Frankfurt, men gjort opmærksom på, at tiden var alt for kort grundet afstanden mellem de 2 gates, hvor der bl.a. var paskontrol samt 15 til 20 min gang og vi var bedt om ved check in i København, at vi skulle kontakte Lufthansas transfer desk i lufthavnsbygningen med det samme vi kom ind, hvilket vi gjorde.

Der refereres til at vores navne blev kaldt i højtalerne, hvilket ikke er korrekt og hvilket ikke tidligere har været nævnt, ej heller da vi stod ved Air Mauritius's gate.
.....”

Den indklagede arrangør har i brev af 16. november 2004 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

”.....

Kunderne nåede ikke deres videreforbindelse i Frankfurt lufthavn, hvor alle connection-tider ifølge de internationale flyregler er overholdt.

Vi vedlægger kopier af udskrift fra bookingsystemet, hvor de samme flyforbindelser stadig oplyses som en accepteret flyforbindelse, såvel som oplysninger vedr. min. connection-tid som er 45 min. Yderligere vedlægges information om hvor det aktuelle fly ankommer til og det andet fly afrejser fra i Frankfurt, hvilket begge sker fra Terminal 1.

I kundens udaterede brev har vi svært ved at kommentere kundernes udokumenterede tidsangivelser. København-Frankfurt-flyet har kunderne bekræftet landede til tiden, nemlig kl. 19.15. Derfra til flyafgang kl. 20.05 er 50 min., så hvorfor kunderne oplyser at der var tale om 15 min. må stå for deres egen regning.
.....”

Det indklagede bureau har i brev af 22. november 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

”.....

Med hensyn til overgangstiden i Frankfurt kan vi oplyse, at der var 50 minutter mellem SAS' ankomst og Air Mauritius' afgang. Der krævedes "kun" 45 minutter for at forbindelsen kunne holdes — og yderligere vises den anvendte forbindelse som legal i reservationssystemet.

.....”

Klageren har derefter i brev af 29. november 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

”.....

A henviser til, at de internationale flyregler er overholdt, men det hjælper ikke meget, når deres samarbejdspartner Air Mauritius har en anden intern praksis! Det fremgår af mail af 14. maj 2004 at Air Mauritius lukkede gaten kl. 19.30, hvilket er 15 min. efter vi landede i Frankfurt. Vi sad på række 31, hvorfor vi først stod i terminalen kl. 19.25. Dette giver os 5 min. til at tilbagelægge minimum 15 min. gang samt en paskontrol med kø, selvom det var i terminal 1 dog 1B og ikke lige rundt om hjørnet. Dette er jo logisk set ikke fysisk muligt.

.....”

Ankenævnets afgørelse.

Ankenævnet lægger ved sagens afgørelse til grund, at den officielle minimums forbindelsestid i Frankfurt Lufthavn er 45 minutter, og at der ifølge klagerens rejseplan var afsat 50 minutter, fra klagerens fly fra København skulle lande i Frankfurt kl. 19.15, til klagerens fly fra Frankfurt til Mauritius skulle afgå kl. 20.05.

Det lægges endvidere til grund, at Air Mauritius, som forestod flyvningen fra Frankfurt til Mauritius, kræver, at alle passagerer er ved gaten senest 30 minutter før afgang, og at flyselskabet i det konkrete tilfælde lukkede gaten ca. kl. 19.30.

Yderligere lægges det til grund, at klagerens fly fra København landede planmæssigt kl. 19.15, og at klageren således havde 15 minutter til at nå ud af dette fly, passere paskontrollen, og komme fra terminal 1 til den pågældende gate i terminal 1B.

Efter Ankenævnets opfattelse har Air Mauritius' praksis, hvorefter gaten lukkes 30 minutter før planlagt afgang, i det konkrete tilfælde medført, at klageren ikke havde tilstrækkelig tid til at nå den videre flyforbindelse.

Da det efter det oplyste ikke kan bebrejdes klageren, at hun ikke nåede flyet til Mauritius, og da klageren som følge heraf kom en dag senere frem til rejsemålet end planlagt, findes rejsen at have været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Det bemærkes herved, at bureauet/arrangøren hæfter for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selvom bureauet/arrangøren intet selvstændigt måtte kunne kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Nedslaget fastsættes skønsmæssigt til 3.000 kr.

Klageren har endvidere krav på erstatning for sine udgifter på i alt 230,13 € til billeje og hotelovernatning, idet disse var en direkte følge af manglen ved rejsen.

Da klageren ligeledes har haft udgifter til nødvendig forplejning på grund af manglen, har klageren krav på erstatning for afholdte udgifter på 31,80 €

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb, der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber der hæfter endeligt for klagerens krav.

Det bemærkes, at Ankenævnets afgørelse ikke er til hinder for, at bureauet kan fremsætte et eventuelt regreskrav over for flyselskabet.

Da klageren har fået medhold, skal arrangøren/bureauet betale et beløb til Ankenævnet for udgifterne til sagens behandling, jf. § 24 i Ankenævnets vedtægter.

Da arrangøren er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet og arrangøren skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra dato betale 3.000 kr. samt modværdien i danske kroner af 261,93 € til klageren.

Endvidere skal bureauet og arrangøren ligeledes in solidum inden samme frist betaler et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet.