

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-989

afsagt den 29. december 2022

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Montego Bay, Jamaica. 6.4.-16.4.2022	
PRIS	I alt 28.244 for 2 personer (ekskl. transfer) I alt 71.338 kr. for 5 personer	
KLAGEN ANGÅR	Mistet rejse pga. manglende fremvisning af Corona-test ved indtjekning og efter Coronatest blev taget pga. for sent fremmøde til indtjekning. Vildledende vejledning fra flyselskabet. Manglende hjælp fra rejsearrangøren.	
KRAV	Kompensation på 28.352 kr. og erstatning af i alt 12.318 kr. for udgifter til Coronatest, taxa, togbilletter, vaccine og tre mistede feriedage, i alt 40.670 kr.	
KLAGEGEBYR	27. september 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	17. november 2022	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 28.944 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 7. maj 2022. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 14. juni 2021 en rejse til Montego, Jamaica, for 5 personer for perioden fra onsdag den 6. april til lørdag den 16. april 2022 med indkvartering i to dobbeltværelser med balkon eller terrasse og et dobbeltværelse med begrænset havudsigt og balkon eller terrasse på hotel Riu Montego Bay. Med All Inklusive.

Den 1. april 2022 blev rejsen afbestilt for tre rejsedeltagere. Klagen omfatter derfor to personer.

Klageren gør gældende, at ”Vi blev dog bedt om at fremvise test, men her havde [flyselskabet] netop så sent som dagen før (mail modtaget fra [flyselskabet] 05-04-2022, kl. 07.20), skrevet om rejsekraft i forhold til Covid-19. Af denne mail fremgår "Fully vaccinated and recovered individuals are exempt from obligatory testing".”

Af ordrebekræftelsen, som klageren modtog ved bestillingen af rejsen, fremgår bl.a.:

”...

Indtjekning: Indtjekning sker via respektive flyselskab, enten online eller ved automat/skranke i lufthavnen. Tiderne for in-check kan variere mellem flyselskaberne og afhængig af destinationen. Vær opmærksom på, at der også kan være forskellige regler for hhv. ud- og hjemrejse. Vi anbefaler altid, at du kontrollerer tiderne for indtjekning på flyselskabets hjemmeside.

...

Uddrag af Almindelige Bestemmelser for køb og deltagelse i Pakkerejser

...

Pas og visum

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum, indrejsetilladelse og eventuelle vaccinationer. Det påhviler endvidere den rejsende at orientere sig om eventuelle indrejseformaliteter forud for- eller under selv rejsen. Oplysninger udover hvad der er givet af [rejsearrangøren], fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Serumintituttet.

...”

I mail af 5. april 2022 fra flyselskabet til klageren med emnet ”Your flight [...] Copenhagen - Frankfurt/Main is now ready for Check-in” fremgår bl.a.:

”...

Obligatory testing for travellers to Germany and transit passengers in Germany
Passengers on flights to Germany must present a negative Covid-19 test upon entry into Germany. The test must have been carried out at the earliest 48 hours (antigen) prior to arrival in Germany, or 48 hours before departure at the first point of departure (PCR) prior to entry. Fully vaccinated and recovered individuals are exempt from obligatory testing. (Exception: all passengers arriving from a virus variant area must present a PCR test.)

Learn more

...
 Use our online check-in for your flight
 ...
 To current entry regulations [link]
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. april 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi blev nægtet boarding. Vi havde booket fly [flyrute] fra Kastrup Lufthavn til Frankfurt den 06-04-2022 ([Klageren] og [medrejsende]), med afgang kl. 06.20. Vi blev hentet med taxa hjemmefra kl. 03.00, tog toget med ankomst Kastrup Lufthavn kl. 03.29. Hele Terminal 2 var tæt pakket med mennesker, men vi skulle i kø da vi havde 2 kufferter der skulle indleveres. Der var 3 check-in skranke åbne (vist nok 99-101). Da vi havde stået i kø ca. en time, gik en af personalet rundt og kaldte rejsende til München foran i køen. Da det blev vores tur, lagde vi pas, coronapas vaccination og coronapas immunitet frem. Vi blev dog bedt om at fremvise test, men her havde [flyselskabet] netop så sent som dagen før (mail modtaget fra [flyselskabet] 05-04-2022, kl. 07.20), skrevet om rejsekrav i forhold til Covid-19. Af denne mail fremgår "Fully vaccinated and recovered individuals are exempt from obligatory testing".

Hende ved check-in er temmelig stresset og ubehagelig, men vi forsøger alligevel at henvise til mailen modtaget dagen før fra [flyselskabet], men hun gider ikke hverken høre hvad vi siger og heller ikke se mailen, som vi står med i hånden.

Vi er jo i godt feriehumør, så det skal da ikke slå os ud, så vi accepterer og skynder os over til [...] Testcenter (som ligger lige tæt ved). Vi tager vores to negative test kl. 05.35. Tilbage ved check-in skranken kan vi nu fremvise testene, her er kl. 05.50 (der er således 35 minutter til planmæssig afgang). Den eneste besked fra hende ved check-in er dog, at vi er for sent på den og der er lukket. Vi forsøger at fortælle at vi jo er i god form og kan løbe hele vejen, men hun er enormt stresset og totalt afvisende overfor enhver dialog. Vi får efterfølgende oplyst af lufthavnspersonale, at flyet foreløbigt var forsinket (kl. 06.30). Vi spørger hende ved check-in skranken hvad der er at gøre og hvordan de kan hjælpe os i den situation vi står i.

Hendes eneste svar er, at hun intet kan gøre, men at vi kan kontakte [flyselskabet]. Vi spørger om der er et [...] kontor i lufthavnen, men får at vide at det er der ikke, men at vi kan ringe - hun skriver et telefonnr. på en seddel. Det viser sig dog at det er et forkert telefonnr. Tilbage til skranken meddeler hun, at hun ikke har andre numre men at "I kan jo bare søge på nettet". Vi finder et telefonnummer og får fat på en venlig [flyselskab] - ansat, [...], som er meget forstående. Han forsøger at ombooke os til et senere fly med afgang kl. 09.35, men det kan han imidlertid ikke, da der simpelthen ikke er plads. Han oplyser os om, at vi i systemet står som "no show" i gaten, hvilket endvidere betød at selvom der havde været to pladser, så ville han ikke have kunnet ombooke os, han kunne dog godt forstå at vi jo ikke var nået frem til gaten, al den stund at vi ikke var kommet videre end til check-in og nægtet videre. Vi er medspillere og accepterer deres pludselige ændring i krav om test. Sådan er det jo med corona. Det til trods er der ingen forståelse for vores situation og absolut ingen hjælp at hente fra [flyselskabet]. Der er som vi ser det flere forhold, i) at de ændrer coronapolitik på dagen for afrejse, hvilket vi dog efterlever,

med den konsekvens at tiden snæpper til, men dog under ingen omstændigheder burde have gjort det umuligt (40 minutter til afgang), samt ii) at personalet er underbemandet og totalt stresset og derved uden nogen som helst form for venlighed og service, og iii) at de lukker check-in.

Vi har købt rejsen gennem [rejsearrangøren], som vi kontakter mens vi fortsat er i lufthavnen (vi ringede kl. 09.00 da de åbner for telefonen). Vi taler med en meget sød rejsekonsulent, [...], hun siger, at vi burde have været med ombord og at [flyselskabet] i den situation burde have været behjælpelig med at få os med ombord. Hun fortæller, at da der er tale om rutefly er det et anliggende mellem os og [flyselskabet], hvorfor vi skal sende en klage til [rejsearrangøren] men også direkte til [flyselskabet]. Hun siger at [rejsearrangøren] selvfølgelig vil bakke os op.

...”

I mail af 30. oktober 2022 til Ankenævnet har klageren endvidere anført bl.a.:

”...

På bestillings- og nærmere afrejsetidspunktet tjekker vi op på Jamaicas ambassade (men da der ikke findes en i Danmark, kigger vi på den i London), og rejserestriktionerne er som dem, som vi modtager på e-mail fra [flyselskabet] den 5/4. Hvorfor vi jo tror på dette - derfor desværre ingen screenshots.

...

Vi har efterfølgende forsøgt at kontakte Jamaicas Ambassade i London, men de kan ikke hjælpe med historiske oplysninger.

Den check-in information vi modtager fra [flyselskabet] er vedhæftet, - vi får ingen fra [rejsearrangøren], men denne direkte fra [flyselskabet]. Det er valgfrit om man vil checke-in online, eller ved skranke. Der er ingen steder skrevet noget om at skranken lukker en time før afgang.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i udateret bilag samt mails af 3. oktober og 16. november 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 28.352 kr. og erstatning af i alt 12.318 kr. for udgifter til Coronatest, taxa, togbilletter, vaccination og mistede feriedage, i alt 40.670 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 18. juli 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

[Flyselskabet] har oplyst os om, at I er blevet afvist ude i Kastrup lufthavn, fordi indrejse til Jamaica krævede en negativ Covid-19 test. Den mail som I modtog dagen før afrejse, vedrørte kun flyvningen CPH-FRA, hvor I ikke behøvede at vise en covid-19 test. Da handlingsagenten for [flyselskabet] ude i Kastrup, er forpligtet til at tjekke for hele strækningen frem til Jamaica, blev I derfor afvist grundet overstående.

På Visitjamaicas hjemmeside: <https://www.visitjamaica.com/jamaica-cares/> oplyser de indrejsereglerne til Jamaica. Her fremgår indrejsereglerne tilbage fra 1. marts samt opdaterede indrejseregler fra 14. marts. I og med I skulle rejse ud den 6. april 2022, skulle I

derfor kunne fremvise en negativ covid-19 test for indrejse til Jamaica. Vi må venligst henvise til informationen via overstående link samt udklippet fra deres hjemmeside nedenfor:

Updated March 1, 2022

Travel to Jamaica has become easier with the relaxation of COVID-19 travel restrictions. Effective March 1, 2022, travellers no longer need to obtain a Travel Authorization to travel to the island. In addition, mandatory quarantine order assignments have also been removed for all arriving passengers and persons are free to move within the island while maintaining social distance and mask wearing protocols in public spaces.

However, travellers 12 years and older will still need to provide a negative COVID-19 test (Antigen or PCR) conducted within 3 days of the date of travel at check-in for their flight.

Updated April 14, 2022

Jamaica announces the removal of the pre-travel COVID-19 test requirement on April 16, 2022

Jamaica will no longer have any travel restrictions that were imposed due to the pandemic as travellers to the island arriving on, or after April 16, 2022. will no longer be required to take a COVID-19 test to board a flight.

Efter en grundig behandling af jeres sag, kan vi forstå at handlingsagenten i Kastrup lufthavn, har handlet korrekt, og da det er rejsende eget ansvar at sætte sig ind i gældende rejserestriktioner, som vi skriver på ordrebekræftelse/billet inden afrejse, kan [rejsearrangøren] hverken tilbyde at refundere eller kompensere i sagen.

...”

I mail af 16. august 2022 til klageren gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Tjek-ind diskene har som regel, at de lukker for tjek-ind senest 1 time før afrejse, hvilket er hvorfor I blev afvist tjek-ind, efter I havde foretaget en covid-19 test, da der kun var 40 minutter til afrejse.

...”

I brev af 7. november 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

I den bekræftelsesmail, som klager modtog efter bestilling af rejsen ([...]) var vedhæftet [rejsearrangørens] rejsevilkår ([...]). Der henvises til pkt. 7 heri

...

Som det fremgår af vedhæftede bilag A, modtog klager både e-mail og SMS den 23. marts 2022 fra [rejsearrangøren] om eget ansvar for at undersøge gældende regler og restriktioner for det land, de skulle rejse til. [rejsearrangøren] henviste til Udenrigsministeriet på linket: <https://um.dk/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/rejsevejledninger> Bilag B Den e-mail klager modtog direkte fra [flyselskabet] den 5. april 2022, omhandlede kun flyvningen København – Frankfurt. Det fremgår meget tydeligt i mailen ([...]) samt af vedhæftede bilag C.

...

Ovenstående meddelelse var således ikke gældende for strækningen Frankfurt – Montego Bay/Jamaica, og dette var således årsagen til, at klager blev afvist ved check-in som følge af manglende fremvisning af negativ Covid-19 test.

Vi har forstået, at klager skyndte sig at få foretaget denne test i Københavns Lufthavn den 6. april 2022. [Rejsearrangøren] kan imidlertid ikke stilles til ansvar for, at [flyselskabet] havde lukket for in-check, da klager kom tilbage med testen, og klager således ikke kom med flyet.

[Rejsearrangøren] henviser til svaret sendt til klager den 18. juli 2022, hvori vi har anført de i klagers rejseperiode gældende restriktioner til Jamaica. Bilag D.

...

Rejsende på 12 år og ældre skal imidlertid fortsat fremvise en negativ Covid-19 test (Antigen eller PCR), foretaget inden for 3 dage før afrejsedatoen, ved check-in til deres fly.

Vi er ikke enig i klagers udsagn om en komplet manglende bistand fra [rejsearrangørens] side i den aktuelle situation. Klager ringede til [rejsearrangørens] kundeservice den 6.

april 2022, som det fremgår af loggen, BILAG E. Klager bærer som nævnt til enhver tid selv ansvaret for at medbringe korrekt rejsehjemmel ved in-check.

Klager havde selv været i kontakt med [flyselskabet], som først havde ledige pladser på afgang til Jamaica igen den 20. april 2022. [Rejsearrangørens] kundeservice hjalp derfor klager med at bestille en ny rejse og henviste til [rejsearrangørens] reklimationsafdeling med hensyn til den mistede rejse til Jamaica.

Med udgangspunkt i ovenstående bemærkninger, må [rejsearrangøren] således fortsat afvise at yde klager såvel compensation som erstatning i sagen.

[Rejsearrangøren] kan udelukkende anmode flyselskabet [...] om at tilbagebetale refunderbare skatter og afgifter for de ubenyttede flyvninger.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at Jamaica på afrejsetidspunktet havde indrejserestriktioner, herunder krav om forevisning af en negativ Coronatest (Antigen eller PCR) ved indtjekning foretaget inden for 3 dage før afrejsedatoen.

Ud fra Udenrigsministeriets historiske data ”UM Coronavirus/Covid-19 kortdata af 11. juni 2021” lægger Ankenævnet til grund, at Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser til rejsemålet på bestillingstidspunktet.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at rejsearrangøren, på trods af Ankenævnets forespørgsel herom, ikke har dokumenteret, at klageren modtog oplysninger om eventuelle indrejserestriktioner på rejsemålet ved bestillingen af rejsen. Rejsearrangørens henvisning til den rejsendes pligter og ansvar i rejsevilkårene findes ikke at være tilstrækkelig til at opfylde denne betingelse.

Ankenævnet finder herefter, at rejsearrangøren ikke har godtgjort, at klageren i overensstemmelse med § 6, stk. 1, nr. 13, inden der indgås aftale om køb af en pakkerejse, har fået oplysning om bl.a. sundhedsmæssige formaliteter i destinationslandet, herunder eventuelle indrejserestriktioner på rejsemålet.

Som følge heraf finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til at få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb vedrørende de 2 personer, som denne klage vedrører.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris for de 2 personer på i alt 28.244 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af et skønsmæssigt beløb for udgifter til togbilletter, taxa og Coronatest på i alt 700 kr.

Da der ikke tilkendes erstatning for ”tab af fridage” kan klagerens krav om erstatning på det foreliggende grundlag ikke tages til følge.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 28.944 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 7. maj 2022. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand