

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 228/05

afsagt den 17. januar 2006

KLAGER	[K]	(26 voksne/3 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rom, Italien, 21.04.-24.04.2005	
PRIS	I alt 113.480 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, navnlig pga. ændring af afrejsetidspunkt og kortere ophold på rejsemålet.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til, at i alt 1.000 kr. pr. person bliver tilbagebetalt. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 485 kr. pr. person svarende til i alt 14.065 kr.	
SAGEN INDBRAGT	6. juni 2005	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra dato betale 14.935 kr. til klageren [K].

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. oktober 2004 en rejse til Rom, Italien, for perioden fra torsdag den 21. april til søndag den 24. april 2005 med indkvartering i forskellige værelsestyper på hotel San Carlo. Med kvartpension.

Af tilbud dateret 17. august 2004 fremgår bl.a. følgende:

”

Rejseplan:

4 dage/3 hotelovernatninger

Torsdag d. 21.04..05:

Afrejse fra Kastrup Lufthavn kl. 06.55
Ankomst til Rom kl. 09.20

.....

Søndag d. 24.04.05:

Afrejse fra Rom kl. 13.50
Ankomst til Kastrup kl. 16.15

.....

.....”

Klageren accepterede dette tilbud og modtog i oktober 2004 bekræftelse herpå.

Inden afrejsen meddelte bureauet i brev af 5. april 2005 til klageren bl.a. følgende:

”

Vedlagt finder I flybilletterne til Rom. Flynumrene er de samme, men Maersk Air har desværre valgt at ændre på flytiderne i forhold til det vi oprindeligt havde bestilt. Vi beklager meget denne ændring.

.....”

Flytiderne var ændret til:

”

Udrejse kl. 11.40 Ankomst kl. 14.05

Hjemrejse kl. 10.15 Ankomst kl. 12.40

.....”

Bureauet har i e-mail af 11. april 2005 til klageren bl.a. yderligere anført:

”

Jeg har talt med [K] vedr. arrangementet til Rom med hensyn til utilfredsheden med flytiderne efter at [flyselskabet] har ændret disse.

Jeg kan desværre ikke booke andre flybilletter til jer. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at jeg naturligvis har undersøgt mulighederne hos både [flyselskab 1, flyselskab 2 og flyselskab 3], som alle har flyvninger til Rom på udrejsedagen - men ingen kan tilbyde en tidligere flyvning.

Jeg har givet [K] 2 muligheder, som jeg vil bede jer tage stilling til:

- Bibeholde aftalen, dog med de nye flytider jvf. de tilsendte flybilletter.
 - Eller hæve aftalen. Såfremt denne mulighed ønskes, vil vi naturligvis tilbagebetale det fulde indbetalte beløb, så snart vi modtager flybilletterne retur.
-”

Klageren har i e-mail af 11. april 2005 besvaret ovenstående e-mail fra bureauet og anfører bl.a.:

”

Jeg er forundret over din mail. At hæve aftalen nu 10 dage før afrejse er naturligvis ikke en mulighed. Der er lagt program for opholdet i Rom, og som bekendt tæller gruppen 29 personer. Vi ser os derfor nødsaget til at gennemføre turen selv om den er afkortet med godt 8 timer.

Vi er i en situation, hvor [B] ikke har opfyldt den bestilling, som vi har afgivet og som vi modtog bekræftelse på i oktober 2004.

Vi har fra [flyselskabet] fået oplyst, at Mærsk allerede i oktober 2004 ændrede flyplanen. Det er [B's] ansvar, at vi ikke er blevet oplyst herom før for få dage siden. Du meddeler, at det nu er for sent at ombooke os til et andet fly.

Vi har således betalt den aftalte pris på 121.270 kr. for en rejse til Rom, som ved en fejl er blevet reduceret med godt 8 timer, heraf den halve torsdag den 21/4. Dette betyder at vort program om torsdagen er blevet stærkt reduceret og afrejsen søndag er blevet fremrykket med 3½ time. Vort samlede ophold i Rom er således reduceret fra 3 dage til godt 2 dage.

Vi mener, at [B] har begået en fejl ved ikke at oplyse de korrekte flytider, da de blev ændret. Var det sket havde vi haft mulighed for at ændre vore rejseplaner. Denne mulighed er nu forpasset. Vi går ud fra, at [B] påtager sig det fulde ansvar herfor og kompenserer os for den tabte tid i Rom.

Udover refusionen for de 2 afmeldte på $2 \times 3.895 = 7.790$ mener jeg, at den samlede pris må reduceres med 1000 kr. pro pers., dvs. 29.000 kr.

Vi fastholder naturligvis de billetter, som vi har modtaget, og ønsker snarest en bekræftelse på, at [B] beklager den uprofessionelle håndtering af vor bestilling, samt at [B] refunderer 36.790 kr.

.....”

Bureauet har i brev af 12. april 2005 besvaret ovenstående e-mail fra klageren og anfører bl.a.:

”

Billetterne er ganske rigtigt udstedt den 22. marts, og var derfor først os i hænde efter påske. Her var der i mellemtiden kommet ønske fra D om at udskyde udsendelsen af billetter, til vi modtog en liste over hver enkelt rejsende, således at vi kunne sende billetterne ud enkeltvis. Ligeledes var jeres kontaktperson hos os, [medarbejder], bortrejst i påsken.

Vores direktør [...] har været i kontakt med luftfartsselskabet, som ligesom os, naturligvis er meget kede af ændringen, som betyder, at I får færre timer i Rom.

Vi har forståelse for, at dette kan være til gene for det samlede indtryk af jeres rejse, og vi vil derfor kompensere jer efter de gældende regler for en forsinkelse på mellem 6 — 10 timer. I jeres tilfælde betyder det en kompensation på 485 kr. pr person.

.....”

Klageren gør i brev af 28. april 2005 til bureauet gældende, at:

”

Vi kan ikke anerkende, at der er tale om en forsinkelse eller noget der kan sammenlignes med en forsinkelse

Det er fortsat vor opfattelse, at den aftale vi havde med [B]....ikke er overholdt, og at den leverede ydelse har været væsentlig ringere end aftalt, idet vort ophold i Rom er reduceret fra 3 dage til godt 2 dage, hvorfor vi må fastholde vort krav om en reduktion af prisen i størrelsesorden 1.000,- kr. per person.

.....”

Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget 485 kr. pr. person fra bureauet, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation, svarende til 1.000 pr. person.

Bureauet gør i brev af 29. april 2005 til klageren bl.a. gældende:

”

Vi holder dog fast i de svar, som vi har givet i vores tidligere korrespondance. I er blevet tilbudt såvel at annullere rejsen og få det fulde indbetalte beløb igen samt at gennemføre rejsen under fornyede forudsætninger i form af ændrede flytider.

Vi skriver ikke, at der er tale om en forsinkelse, men blot, at vi har kompenseret som om der var tale om en forsinkelse på 6 — 10 timer. Det mener jeg ikke er forkert, idet I jo vitterligt havde mellem 6 — 10 timer mindre i Rom.

Jeg er uenig i, at jeres ophold er blevet forkortet til 2 dage. I har haft 3 overnatninger i Rom

med ankomst først på eftermiddagen på førstedagen og en formiddagsflyvning hjem på afrejsedagen.

Kompensationen på en halv dag af rejsens pris refunderet er derfor i vore øjne korrekt. I øvrigt har vi per kulance ud over ovenstående betalt for transporten fra jeres hotel og til ambassaden, således at det planlagte arrangement kunne gennemføres.
.....”

I brev af 20. juli 2005 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

[B] har på intet tidspunkt været involveret i gruppens program under opholdet og har først efter melding om de ændrede flytider fået besked herom. Derfor mener vi med rette at kunne hævde, at vi kun ville kunne være ansvarlige for vores del af aftalen.

Da vi godt 14 dage før afrejsen bliver gjort opmærksomme på ændringen kontakter vi gruppen, og beskriver de nye flytider. Da vi efterfølgende bliver gjort opmærksomme på, at dette betyder problemer i forhold til afviklingen af gruppens for os ukendte program, undersøger vi andre alternativer. Vi kontakter [flyselskab 2, flyselskab 1, og flyselskab 3] som alle har flyvninger til Rom, men ingen af dem fløj tidligere på dagen. Alternativt kunne så være en flyvning via London, men selvom afrejsen vil være tidligere, så vil man grundet flyskifte i London ikke være fremme i Rom tidligere på dagen. Derfor ser vi ikke andre muligheder end at tilbyde gæsterne at annullere rejsen, og dermed få det fulde indbetalte beløb igen eller at acceptere rejsen med de ændrede flytider mod en kompensation på 485,- pr person.
.....”

Klageren har i brev af 8. august 2005 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

”.....

Det var os, da vi modtog flybilletterne 5-6. apr., der gjorde [B] opmærksom på, at der var en fejl. Billetterne var udstedt 22 marts 05, men [B's] procedurer opdagede ikke, at den indgåede kontrakt dermed ikke kunne overholdes. Havde [B] reageret ved udfærdigelsen af billetterne (en måned før arrangementet) havde muligheden for ændring af transportør og/eller afrejse/hjemkomst givetvis været større

Dette var den anden fejl i [B's] procedurer med deres transportører. [flyselskabet] har oplyst, at ændringen af flytider på de pågældende flights blev foretaget omkring 1. november 2004 og nye tider udsendt til samarbejdspartnerne.

[B] burde på det tidspunkt have meddelt os, at grundlaget for den indgåede kontrakt var ændret. Det havde givet os mulighed for at omlægge arrangementet eller annullere det. Det synes som om [B] ikke har procedurer til at opfange ændringer til indgåede kontrakter forårsaget af ændrede ydre vilkår.

Det anføres videre i pkt. 2, at 6-10 timers kompensation er rimelig, da det svarer til en halv

rejsedag. Dette er muligvis rimeligt, når der er tale om rejser af en uges varighed eller længere. 8 timer og 20 minutters afkortelse på en rejse af ca. 3 døgn varighed må nødvendigvis medføre en større kompensation end Rejse-ankenævnets anbefalede for 6-10 timers forsinkelse på almindelige rejser.

.....

Den meget sene erkendelse hos [B] af at de ikke kunne overholde den indgåede kontrakt (reelt 1½ uge før afrejse) gjorde muligheden for annullering irrelevant.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Af rejsebeviset fremgår, at klageren har bestilt en rejse af 4 dage/3 døgn varighed til Rom.

Ankenævnet lægger til grund, at flytiderne ved billetudstedelsen den 22. marts 2005 blev ændret således, at klagerens ankomst til Rom den 21. april 2005 blev ændret fra kl. 9.20 til kl. 14.05, og at hjemrejsen fra Rom den 24. april 2005 blev ændret fra kl. 13.50 til kl. 10.15.

Disse ændrede flytider medførte, at klagerens ophold på rejsemålet blev reduceret med i alt 8 timer og 20 minutter.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet inden afrejse tilbød klageren at hæve aftalen, men at klageren ønskede at fastholde aftalen, og at klageren derfor inden afrejse modtog kompensation på kr. 485 kr. pr. person fra bureauet svarende til i alt 14.065 kr.

Ankenævnet finder, at rejsen på grund af den reducerede opholdstid på rejsemålet har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket også delvist er erkendt af bureauet.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 29.000 kr.

Ankenævnet har herved taget hensyn til, at en reduktion af opholdets længde på rejsemålet på godt 8 timer udgør en forholdsmæssig stor del af en rejse der oprindeligt er bestilt til at vare 4 dage/3 døgn, ligesom Ankenævnet har tillagt det en vis betydning, at det indklagede bureau – tidligere end sket – kunne have underrettet klageren om de ændrede flytider.

Herfra fratrækkes det af bureauet allerede udbetalte beløb på i alt 14.065 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet 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 :

[B] skal inden 30 dage fra dato betale 14.935 kr. til klageren [K].

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Hedegaard Madsen
Formand