

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 268/05

afsagt den 12. december 2005

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(4 voksne og 1 barn )
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Marmaris, Tyrkiet. 24.6. – 1.7. 2005.	
<b>PRIS</b>	7.795 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Vildledende information i lufthavnen i forbindelse med over 13 timers forsinkelse ved flyafgangen i Kastrup.	
<b>KRAV</b>	”Hele rejsens pris.”	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	13. juli 2005.	

\*\*\*\*\*

***Ankenævnets afgørelse***

*[B] skal inden 30 dage fra dato betale 1.200 kr. til klageren Gitte Lehnert.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

### Sagsfremstilling:

Klageren købte den 22. juni 2005 en rejse til Marmaris, Tyrkiet, for perioden fra fredag den 24. juni til fredag den 1. juli 2005 med indkvartering i 2 værelses lejlighed i Ilter Ferielejligheder. Ingen pension.

Klageren har gjort gældende, at "...Hvis vi var kommet af sted, ville den første dag jo være blevet ødelagt plus den anden dag også, idet vi formentlig også skulle sove på et tidspunkt...P.S. Ca. 1/3 ville da være ødelagt af vor dyrebare ferie...."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i følgende udateret brev til det indklagede bureau:

"Vi ankommer til Kastrup Lufthavn d. 24/6-05 kl. 10,00 checker bagage ind og går til transit, ved ankomst til gaten får vi at vide, at desværre er maskinen forsinket grundet et uheld med noget spiritus der var eksploderet og var rendt ned i en kontrolboks.

Efterfølgende får vi vildledende information 6/7 gange i løbet af dagen af Deres lufthavns repræsentant Bianca Andersen.

Kl. 23,00 opgiver vi og vores 3 mindreårige børn, efter at vi havde fået at vide at vi muligvis kunne komme med et fly kl. 00,55. Flyet var på vej fra Tyrkiet, men kunne "muligvis" godt blive forsinket nogle timer grundet modvind.

Vi meddelte Deres repræsentant i Lufthavnen, at vi opgav rejsen og tog hjem.

Alt dette efter 13 timer i Københavns Lufthavn, vores børn kunne ikke mere!!..  
....."

Det indklagede bureau har i brev af 15. juli 2005 til klageren bl.a. gjort gældende:

".....

Tyrkiet Eksperten beklager dybt, at Deres afrejse var væsentligt forsinket pga. en teknisk fejl på flyet. Vi beklager ligeledes, at De var utilfreds med vores service i denne forbindelse.

Under forsinkelsen tilkaldte vi ekstra personale, herunder undertegnede som repræsentant fra ledelsen, og vi var således fem personer tilstede indtil flyets afgang. Så snart vi fik informationer fra lufthavnens flymekanikere, kontrollårnet eller vores handlingfirma, videregav vi disse informationer til vores gæster. Vi tilbød mad og drikke på op til kr. 340,- pr. person samt taxa til og fra hjemmet eller et hotelværelse på Hilton i ventetiden.

Det er forståeligt, at ventetiden var trættende for Deres familie med små børn, og vi er meget kede af, at De mod forventning ikke kom af sted på denne ferie, som De havde bestilt to dage tidligere. Vi må dog understrege, at valget var Deres.

Vi kan desværre ikke imødekomme Deres forventning om at få refunderet rejsens pris. Dette blev De oplyst om, da De annullerede rejen i lufthavnen, og vi fastholder

denne vurdering. Ifølge Pakkerejseloven skal rejsens formål være væsentligt forfejlet, for at gæsten kan hæve købet. Vi vurderer, at en forsinkelse på i alt 14 timer på en rejse af 7 dages varighed ikke forfejler feriens formål væsentligt. Det forringer desværre ferien at ankomme 14 timer for sent, og derfor har vi også ydet kompensation for de første 24 timer af rejsen til de øvrige gæster, som tog af sted.  
.....”

Bureauet har i brev af 12. september 2005 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

”Vores lufthavnsrepræsentant var på arbejde fra kl. 9.00 på afrejsedagen. Der er altid en repræsentant fra [B] til stede ved vores flyafgange, og det var der således også ved flyafgangen d. 24.juni. Adskillige andre rejsende vil kunne bekræfte dette, idet hun har modtaget betaling og foretaget ændringer i rejser fra morgenstunden på vores kontor i lufthavnen. Hun var på arbejde hele dagen og informerede vores gæster, så snart hun fik informationer fra lufthavnen. En anden medarbejder mødte ind kl. 16.00 og undertegnede samt to medarbejdere mødte ind kl. 17.30. Alle medarbejdere var i lufthavnen indtil flyet var i luften.

[B] undrer sig over, hvordan klager kan fastholde at have fået ”vildledende information 6/7 gange i løbet af dagen” af vores lufthavnsrepræsentant, hvis denne ikke var til stede.

Flyet har aldrig haft forventet afgangstid kl. 23.15. Ingen andre gæster havde denne opfattelse, og ingen andre gæster har fået at vide, at flyet muligvis godt kunne blive yderligere forsinket i to timer. Som sagt var undertegnede til stede, og klagers udsagn er ikke i overensstemmelse med det faktiske forløb. Vi fastholder, at klager var meget aggressiv og truende i sin adfærd over for vores medarbejder.  
.....

.....  
Vi er uforstående over for, hvordan knapt 14 timers forsinkelse kan sidestilles med 1/3 af klagers rejse. Klager skulle være på ferie i en uge, og knapt 14 timers forsinkelse er derfor ikke 1/3 af ferien men derimod 1/11 af ferien. Klager ville som alle andre gæster få refunderet 1/7 af rejsens pris, hvis rejsen var blevet gennemført, hvilket havde betydet, at klager ikke ville have betalt for de første 24 timer af den oprindeligt planlagte ferietid – dvs. at de første 10 timer på destinationen også ville være blevet refunderet.

Det er korrekt, at flyet lettede kl. 00.55. Med en planlagt afrejse kl. 11.20 betyder dette en forsinkelse på 13 timer og 35 minutter.

Vi fastholder, at vi ikke mener, at rejsens formål er væsentligt forfejlet pga. denne forsinkelse.  
.....”

Klageren har i brev af 19.september 2005 til Ankenævnet kommenteret bureauets ovennævnte brev bl.a. således:

”Ved ankomst til Kastrup Lufthavn blev bagagen checket ind, vi gik derefter til transitten sammen med de andre gæster.

Nogle timer efter fik vi besked på, at vi skulle begive os ned til Afg. Hal C 15. Denne besked kom ikke fra [B], men fra andet personale i lufthavnen.

Kl. ca. 15, 30 kom der personale tilstede fra [B] i Afg. Hal C 15, det skal bemærkes, at det er da muligt at der har været personale tilstede i [B's] kontor i afg. hallen Terminal 2, men gæsterne var jo checket ind i transit.

Vi fastholder at vi og de andre kunder fik vildledende information 6/7 gange i løbet af perioden og at personalet fra [B] kom tilstede før mange kunder havde ringet adskillige gange.

Det er rigtigt at vi fik at vide forventet afgangstid kl. 23,15 samtidig fik vi at vide at vi skulle være ude af det lånte hotelværelse kl. 22,00 og begive os til lufthavnen.

.....

.....

Vedr. væsentligt forfejlet rejse.:

Hvis vi var kommet af sted ville den første dag jo være blevet ødelagt plus den anden dag også, idet vi formentlig også skulle sove på et tidspunkt..... Ps. Ca. en 1/3 del ville da være blevet ødelagt af vor dyrebare ferie.....

....”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at flyafgangen fra Kastrup lufthavn fredag den 24. juni 2005, var planlagt til kl. 11.20, men at flyet rent faktisk først afgik lørdag den 25. juni 2005, kl. 00.55, dvs. 13,35 timer senere end planlagt.

Ankomsten til rejsemålet, der var planlagt til fredag den 24. juni 2005, kl. 15.50, blev således tilsvarende forsinket.

Det følger af EU-forordning nr. 261/2004, der trådte i kraft den 17. februar 2005, om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning, aflysning eller lange flyforsinkelser, at det pågældende ansvarlige flyselskab har pligt til at sørge for bl.a. passende mad og drikkevarer samt hotelindkvartering.

Efter Ankenævnets opfattelse har det indklagede bureau, der som følge af flyforsinkelsen efter det oplyste har tilbudt kunderne forplejning, taxa og hotelindkvartering, ligeledes pligt til – i fornødent omfang – efter kundens anmodning til flyselskabet at videresende kundens eventuelle klager og krav over flytransporten, jf. EU-forordningen.

Ankenævnet finder, at flyforsinkelsen - i forbindelse med udrejsen - efter en helhedsbedømmelse, herunder henset til rejsens art og tidsmæssige udstrækning, ikke har haft et sådant omfang eller en sådan beskaffenhed, at klageren har været berettiget til at hæve købet og således kræve hele rejsens pris tilbagebetalt.

Ankenævnet finder derimod, at klageren i overensstemmelse med Ankenævnets vejledende retningslinjer for kompensation ved forsinket ankomst til rejsemålet er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket ligeledes er erkendt af bureauet.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en sådan mangel, at klageren er berettiget til et nedslag, der skønsmæssigt fastsættes til 1.200 kr.

Da klageren har fået medhold i kun begrænset omfang, tilbagebetales klagegebyret ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s:**

[B] skal inden 30 dage fra dato betale 1.200 kr. til klageren Gitte Lehnert.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Hedegaard Madsen  
Formand