

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 33/06

afsagt den 14. december 2006

REJSEMÅL	Safari, Sydafrika og Mozambique. 8.7.-24.7.2005. Sydafrika 9.7.-16.7.2005 og Mozambique 16.7.-23.7.2005. Faktisk hjemrejse den 29.7.2005.
PRIS	I alt 97.600 kr.
KLAGEN ANGÅR	Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste og tabt ferie i forbindelse med forsinket hjemkomst grundet strejke hos flyselskabet samt manglende beredskab, der medførte urimelig forsinkelse af hjemrejsen på en uge.
KRAV	Yderligere erstatning af ”1 x tabt arbejdsfortjeneste, 3 x tabt ferie” svarende til, at i alt 37.590,70 kr. bliver tilbagebetalt. Flyselskabet har inden ankenævnsbehandling tilbagebetalt klagerens udgifter til forplejning og mobiltelefon.
SAGEN INDBRAGT	31. januar 2006

Sagsfremstilling

Klageren købte den 24. november 2004 en safarirejse til Sydafrika og Mozambique for 4 personer for perioden fra fredag den 8. juli til søndag den 24. juli 2005 med indkvartering i dobbeltværelse på Safari Lodge, Sydafrika i perioden 9.-16. juli 2005 og indkvartering i dobbeltværelse på Beach Lodge, Mozambique i perioden 16.-23. juli 2005. Begge med fuld pension.

På grund af arbejdsconflikt hos kabinpersonalet hos flyselskabet blev klagerens hjemrejse til Danmark forsinket, og klageren ankom som følge heraf først til København fredag den 29. juli 2005.

I rejseplanen er hjemrejsen bl.a. beskrevet således:

”.....

Dato:	Fra:	Til:	Afg. Kl.:	Ank. Kl.:
22. juli 05	Thonga	Richards Bay	13.50	14.50
22. juli 05	Richards Bay	Johannesburg, Indenrigs	15.50	17.20
22. juli 05	Johannesburg, Indenrigs	London Heathrow I	21.00	06.55
23. juli 05	London Heathrow III	København, Kastrup	09.25	12.15

.....”

Af bureauets ”Generelle aftalebetingelser” fremgår bl.a. følgende:

”.....

Den tekniske arrangørs ansvar

Bureauet er i medfør af Pakkerejseloven ansvarlig for at gennemføre rejserne i henhold til programmet/prislisten. Bureauet er dog ansvarsfri for mangler, ændringer og/eller aflysninger pga. force majeure eller force majeure lignende hændelser, dvs. alle hændelser, som arrangøren ved aftalens indgåelse ikke har haft mulighed for at forudse, afbøde eller afværge (aftalebrud, overenskomststridige strejker, vejrlig m.m.)

Flyrejsen: Bureauet benytter udelukkende rutefly og anerkendte luftfartsselskaber med høj international sikkerhed og standard. Bureauet optræder alene som agent for de benyttede luftfartsselskaber, og Bureauets ansvar for mangler, samt person- og tingskader er således begrænset til det ansvar vore leverandører har iht. den internationale lovgivning og bestemmelser om rejse med rutefly (Warszawa Konventionen)

.....”

Klageren gør gældende, at ”det kan godt være, at man ikke kan gøre for, at der bliver strejke – men man kan have et beredskab der gør, at generne og ventetiden bliver så kort som muligt – og det gjorde ingen af parterne.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 23. august 2005 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....

Men... når det så er sagt, så blev glæden ved den gode tur overskygget af vores uge i Johannesburg. I kan jo ikke gøre for, at der blev strejke — men vi synes ikke, at I håndterede den godt nok. Vi var i kontakt med jer efter et par dage — først fremskaffede vi bureauets private mobilnr., da vi var så uheldige, at strejken startede en fredag. Vi fik at vide, at vi ikke måtte arrangere rejse hjem selv — og så få den refunderet af flyselskabet. Det var for risikabelt, da vi ikke ville få pengene igen. Da vi fortalte, at vi kunne komme hjem over Dubai — vi havde selv skaffet reservationer — sagde I, at det måtte vi endelig ikke gøre. Men vi erfarede, at det faktisk var sådan andre strandede rejsende gjorde (med hjælp fra deres rejsebureauer i deres respektive lande) — og fik den sidste dag på det sidste hotel bekræftet, at det skulle "vi da bare have gjort". Vi fik flere gange at vide af jer — at I da troede, at vi var kommet af sted dagen før — men I tjekkede ikke op på, om vi faktisk kom af sted på trods af, at I havde både vores mobilnumre og hotelnumre og faxnumre, som vi troligt gav jer, hver gang vi flyttede. Vi var faktisk nogle af de strandede gæster, som blev længst tid i Johannesburg. Vi synes, at I kunne have gjort mere for at skaffe os reservationer gennem andre flyselskaber og så have sørget for, at flyselskabet betalte. — Det skete for mange af de andre gæster.

Det var 7 forfærdelige dage — alle havde vi arbejde at skulle tilbage til, familie som ventede os — og vi kunne ikke gøre noget som helst, fordi vi både af flyselskabet og fra jeres side fik at vide "at nu skulle vi af sted i aften" — og "I må ikke forlade hotellet". Vi kunne (bortset fra et par timer, hvor vi bare måtte væk og tog en taxa rundt i Johannesburg) blot vente på hotellerne med pakket kuffert og tale med andre ulykkelige strandede gæster. Og hjælpen fra flyselskabet var helt utilstrækkelig.

Vi er klar over, at det kan være svært at sidde på et kontor i Danmark og være helt med på alt, hvad der foregår i Sydafrika – men vi syntes, at vi orienterede jer så godt vi kunne og havde forventet et bedre beredskab fra bureauet's side, når sådan noget sker.

.....”

I brev af 23. august 2005 til det indklagede flyselskabet gør klageren yderligere gældende:

”.....

Flyrejsen til og fra Sydafrika skulle være foregået med et flyselskab, - hjemturen en uge efter beregnet foregik med et andet flyselskab.

Undertegnede anmoder hermed om erstatning for diverse udgifter i forbindelse med i alt 7 dages ufrivilligt ophold på 3 forskellige hoteller i Johannesburg og 1 dag i London p.gr.a strejke hos flyselskabet og p.gr.a. flyselskabet's dårlige håndtering af situationen. Vi landede fredag d. 22. juli om aftenen i Johannesburg – forsinket fra Richards Bay p.gr.a. strejken. Vi kom først fra Johannesburg torsdag d. 28. juli om aftenen og var i København fredag d. 29. juli om aftenen efter at være landet i London fredag morgen.

I den uge vi var i Johannesburg blev vi flyttet til 3 forskellige hoteller og informationen fra flyselskabet var utrolig mangelfuld – i starten af opholdet var der slet ingen information. Vi blev gennet ind i busser uden registrering og først på 4. dag fik vi kontakt med en person fra flyselskabet – som i øvrigt ikke kunne hjælpe os og slet ikke var rustet til opgaven. Først på det sidste hotel, som vi blev flyttet til, mødte vi personale fra flyselskabet, som havde en computer – ellers var alt foregået ved at vi utallige gange havde udfyldt håndskrevne lister. En af dagene skulle vi 4 eller 5 gange lave nye håndskrevne lister! Vi fik at vide, at vi var

strandet på det mest uheldige tidspunkt – nemlig da strejken startede, og vi var blevet glemt (!) da man i starten ikke registrerede passagerer, som blev kørt på hoteller. Vi er dybt chokerede over den måde et stort flyselskab som flyselskabet taklede strejken på – der var overhovedet ikke noget beredskab, og en ellers dejlig ferie blev overskygget af en forfærdelig uge, hvor vi ikke kunne foretage os noget som helst fornuftigt, da vi konstant blev lovet "at nu skulle vi snart afsted – og vi måtte ikke forlade hotellet – og kufferterne skulle stå pakkede". Det var dybt frustrerende og oplevelsen sidder i os alle stadigvæk.

Vores arbejdspladser har naturligvis måttet trække os i løn for en ekstra uges ferie. Denne har vi opgjort på vores udgiftsbilag som 5 dage ud af de 21 normale antal arbejdsdage for juli.

Vi har fået betalt mad og soft drinks – bortset fra den første aften på hotel (som ikke kunne servere mad), hvor vi ikke havde drømt om, at vi skulle være i Johannesburg i en uge. Vi ankom ved 24-tiden til det første hotel uden at have fået noget som helst at drikke eller spise – men kan huske, at vi brugte ca. 150 kr. pr. person på et nærliggende spisested, som var det eneste der var åbent, da vi tørstige og sultne blev anbragt på hotellet. Vi var nødt til at købe lidt undertøj og t-shirts, da alt var "brugt op" på vores ferie.

Vi fik ikke nogen "lommepege" til diverse småudgifter, – og vil mene, at det må være rimeligt med diæter, som vi kender dem i Danmark, når man er væk hjemmefra. Vi har sat dette til 200 rand pr. person pr. dag.

Vi har vedlagt kopier af diverse regninger (der hvor vi fik en kvittering) fra vores ufrivillige ophold, inklusive kopier af resterne af vores flybilletter.

Vi har brugt mange penge på mobiltelefoni — dels samtaler, dels sms. Vi skulle i kontakt med familie, vores arbejdspladser og vores rejsebureau. Vedlagt regning fra TDC mobil.
.....”

I brev af 30. januar 2006 til Ankenævnet gør klageren yderligere gældende:

”.....

Desuden har jeg vedlagt nogle flyafgange, som vi printede ud, mens vi var "indespærret" i Johannesburg. Vi lejede nettet på et af hotellerne og søgte på ledige flyafgange. Det var vist på det 1. hotel vi var på, hvor der var netadgang — altså dagen efter vi skulle være fløjet til København. Jeg kan se, at de er dateret d. 24.7 med ledige afgange d. 25.7. De afgange, som vi fandt var ledige gav vi videre til bureauet pr. telefon og til flyselskabets repræsentant, da de kom tilstede — og der er da flere buizness class billetter ledige — men det ville man åbenbart ikke ofre på os — og så er der nogle ledige på økonomi også.

.....

Det beviser — synes jeg, at hvis man gjorde noget aktivt, så kunne det være lykkedes. — Vi havde jo skaffet reservationer via Dubai gennem vores norske rejsefæller, men dem fik vi ikke lov til at bruge (hvis vi altså ikke ville betale selv).

.....”

Flyselskabet har inden ankenævnsbehandlingen refunderet klagerens udgifter til forplejning og mobiltelefon, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere erstatning af "1 x tabt arbejdsfortjeneste, 3 x tabt ferie" svarende til, at i alt 37.590,70 bliver tilbagebetalt.

Bureauet gør i brev af 6. september 2005 til klageren bl.a. gældende:

".....

Ingen mindre end vi kan være mere ulykkelige over, at rejsen derfor fik en så uheldig og dårligt håndteret afslutning, hvilket i Jeres tilfælde blev resultatet af den uventede og meget lange strejke hos flyselskabet. Vi kan kun beklage på det dybeste.

Juridisk set hører strejker under begrebet "force majeure", som den tekniske arrangør (bureauet) iht. Pakkerejselovgivningen ikke kan drages til ansvar for. Se venligst vore Generelle Aftalebetingelser. Forsikringselskaber dækker ligeledes heller ikke i disse tilfælde. Men det er bestemt ikke det samme, som at vi i bureauet ikke har gjort vort alleryderste for at forsøge at afbøde situation og få Jer hjem så hurtigt som overhovedet muligt. At vi ikke lykkedes med en hurtigere hjemrejse end tilfældet blev, skal vi kun beklage på det dybeste — men vi kan garantere Jer for, at vi har gjort alt, hvad vi overhovedet fra vor side har kunnet gøre for at hjælpe Jer. I har på intet tidspunkt været glemt! Vi er derfor desto mere kede af at erfare, at I har oplevet det sådan.

På trods af 30 års virke i rejsebranchen har hverken jeg personligt — eller bureauet — på noget tidspunkt før oplevet en strejke over flere dage, og jeg/vi havde derfor ingen erfaringer fra tidligere lignende situationer at kunne trække på. Derfor disponerede vi ud fra vort bedste skøn i takt med situationens udvikling. Ingen af os havde fantasi til at forestille os hverken længden eller effekten af den opståede situation. Samtlige medarbejdere på kontoret såvel i Danmark som på lodgen i Sydafrika lagde i den pågældende uge alle andre opgaver bort og koncentrerede sig udelukkende om at hjælpe de af vore gæster, som blev berørt af strejken. Både med hjemrejser og efterfølgende udrejser. Vort kontor har været tilgængeligt for Jer 24 timer i døgnet via ejerens private mobiltelefon. Vi var dagligt i kontakt med en eller flere fra Jeres lille "hold" på 8 strandede gæster i Johannesburg for at orientere om den seneste udvikling, sikre os at I var blevet vel indkvarteret og ikke led nød. Flere gange dagligt var vi såvel mundtligt som skriftligt i kontakt med flyselskabet for at presse ombooking på andre fly- og rejseruter igennem til vore gæster. I Jeres tilfælde var vi lovet hjemrejse fra Cape Town på et tidligere tidspunkt — vi er stadig uvidende om; hvorfor dette arrangement ikke kom igennem.

Bureauet er ikke et billetudstedende rejsebureau men fungerer som en lille turarrangør. Flyselskabet har været vor udvalgte og eneste samarbejdspartner på flysiden siden åbningen i november '98 — både med hensyn til reservationer af flysæder, billet-udstedelse samt varetagelse af samtlige flyrejser for vore mere end 5000 gæster. Vi har de sidste to år været flyselskabets største kunde i Danmark. Set ud fra det synspunkt — samt, at vi ikke har samarbejdsaftaler med andre flyselskaber vurderede vi, at vi ville kunne opnå største effekt ved at lægge direkte pres på flyselskabet. Vi må så blot beklageligvis konstatere, at vort daglige pres og skriftlige anmodninger om straks at ombooke vore strandede gæster ikke

lykkedes før torsdag den 28. juli. Sammenlignet med store globale rejsebureauiganter som f.eks. Kuoni har vort firma imidlertid desværre kun ringe gennemslagskraft. Helt så simpelt som blot at finde et andet rejsealternativ, er det heller ikke. For at få sine udgifter dækket ind, skal ændret rejserute og/eller benyttelse af andet luftfartsselskab anerkendes af flyselskabet ved en såkaldt "endorsering" i flybilletten. De nævnte alternative rejseruter kunne ligeledes have resulteret i, at I atter var "strandet" — men denne gang evt. i Dubai eller i anden transferby — i et ukendt tidsrum, og hvor indkvartering og fortæring ikke ville være blevet tilbudt. Derfor rådet fra flyselskabet videregivet til Jer. Men vi kan garantere for, at vi herfra dagligt har gjort alt, hvad som stod i vor magt for, at I skulle komme hjem hurtigst muligt.
.....”

Flyselskabet gør i brev af 26. september 2005 til klageren bl.a. gældende:

”.....
Efter at have gennemgået Deres udgifter, er der en del af udgifterne der vil blive dækket. Jeg skal dog bede Dem om at fremvise de originale kvitteringer samt deres originale billet kopi, som det også nævnes i brevet fra bureauet.

Beklageligvis kan vi ikke dække udgifterne i forbindelse med tabt arbejdsfortjeneste.
.....”

Klageren gør i brev af 31. oktober 2005 til bureauet yderligere gældende:

”.....
Vi kan ikke forstå, at man ikke får dækket en uges mistet ferie og mener, at I fortsat skal prøve at få flyselskabet til at dække dette også.

Jeg er nu blevet trukket for den uge i juli, hvor jeg skulle have været på arbejde (men sad fast i Johannesburg). Jeg er først blevet trukket nu — da jeg havde bedt min flinke arbejdsgiver om at vente med at trække lønnen til oktober. Jeg har vedlagt kopi af min lønseddel fra Dataløn, så I nu har den dokumenterede udgift.

Jeg forventer nu, at I / flyselskabet betaler de udgifter, som vi har haft.
.....”

Bureauet har i brev af 8. november 2005 besvaret ovenstående brev fra klageren og anfører bl.a.:

”.....
Som rejsearrangør er vi i en strejkesituation medansvarlige for at holde vore gæster udgiftsfrie i forbindelse med indkvartering, fortæring, taxakørsel m.m. Refundering af tabt arbejdsfortjeneste indgår imidlertid ikke i denne sammenhæng, hvilket blev bekræftet af Rejseankenævnet — ved telefonisk henvendelse til nævnet den 26. juli d.å., hvor vi netop søgte nærmere information om begrebet strejke, idet vi ikke før har oplevet at være i en sådan situation.
.....”

I brev af 16. januar 2006 til bureauet gør klageren bl.a. yderligere gældende:

”.....

Vi har ikke fået betalt alle de udgifter, som er direkte forbundet med strejken hos flyselskabet, og som vi har sendt brev om.

Vi har i tidligere korrespondance klaget over behandlingen i Johannesburg og manglende betaling for udgifter.

Både I og flyselskabet har skriftligt meddelt os, at I ikke har tænkt jer at erstatte 1 uges tabt arbejdsfortjeneste / mistet ferie, hvilket vi har klaget over. Og med de beløb, som flyselskabet nu har sat ind på vores konti, kan vi se, at man åbenbart ikke har tænkt sig at dække, hvad vi mener, vi har krav på.

.....”

Bureauet har i brev af 20. januar 2006 besvaret ovennævnte brev fra klageren og anfører bl.a.:

”.....

Vi har fra flyselskabet modtaget oplysninger om, at selskabet — udover at sørge for indkvartering og transport i Johannesburg under selve strejken — nu ligeledes har refunderet Jer alle dokumenterede omkostninger (med undtagelse af en pakke cigaretter) samt den fremsendte mobilregning hvorfor vi står lidt undrende overfor Jeres information om, at I ikke har modtaget betaling for alle de udgifter, som er direkte forbundet med strejken.

Selvfølgelig skal vi som rejsearrangør i en strejkesituation være vore gæster behjælpelige på alle mulige måder og er ligeledes medansvarlige for at holde vore gæster udgiftsfrie i forbindelse med indkvartering, fortæring, taxakørsel m.m. Dette mener vi at have imødekommet ved konstant at have presset på flyselskabet for at få dem til at refundere de dokumenterede udgifter.' Men tab af arbejdsfortjeneste indgår ikke i denne sammenhæng,

.....

Vi ser os desværre derfor ikke i stand til at imødekomme dette krav.

.....”

I brev af 14. februar 2006 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Der er ikke meget yderligere at tilføje til sagen, end hvad allerede kan udredes af den udvekslede korrespondance. Dog vil vi gerne fremhæve følgende punkter:

- 1) Som nævnt i vort brev af 6. september til kunden lagde samtlige medarbejdere her på kontoret i Fredensborg såvel som det administrative personale i Lodge alt til side i den pågældende uge for at hjælpe såvel vore 8 strandede gæster som det nye hold gæster på vej til Sydafrika. Begge kontorer var tilgængelige 24 timer døgnet rundt. Kunden havde blot behovet at tage kontakt til vor safari lodge for at få ejerens telefon-nummer eller komme i kontakt med det ledende personale. Samtlige rejsedeltagere får naturligvis telefonnummer udleveret til Lodge sammen med afrejsedokumenterne, ligesom dette telefonnummer står anført på vore kuffertmærkater.

- 2) Bureauets ejer var dagligt i kontakt med vore 8 strandede gæster. Selvom der var tale om individuelle rejsende, havde disse 8 gæster tilbragt rejsens forudgående 14 dage sammen og var således blevet et "fasttømret" lille selskab, som havde kontakt med hinanden under hele strejkeperioden. Der blev derfor ikke ringet rundt til hver enkelt deltager i selskabet hver eneste gang — men der var kontakt med selskabet mindst en gang om dagen her fra kontoret. Vi fulgte således konstant med og var hele tiden orienteret om, at gæsterne alle var vel indkvarteret på gode førsteklasses hoteller, og under omstændighederne alle havde det godt.
- 3) Vort firma var flere gange dagligt i telefonisk såvel som skriftlig kontakt med flyselskabets kontor her i Danmark, hvor vi gjorde alt, hvad der stod i vor magt for at lægge pres på flyselskabet for at få vore strandede gæster hjem. Vor safari lodge i Sydafrika gjorde også, hvad de kunne derfra. Vi modtog flere gange besked om, at der nu var fundet en løsning for vore gæster — men måtte beklageligvis konstatere, at disse oplysninger ikke holdt stik, når vi atter var i kontakt med gæsterne. Vi har desværre aldrig fået oplyst, hvorfor kunderne ikke kom hjem via Cape Town et par dage tidligere som oplyst, men vi er klar over, at tingene i Johannesburg desværre har været temmelig kaotiske og meget dårligt organiseret af flyselskabet på stedet. Her kan vi kun medgive vore gæster, at selskabet ikke handlede situationen særligt professionelt eller struktureret.
- 4) Som anført i vort brev af 6. september i 5. afsnit vurderede vi, at vore chancer for at skaffe de strandede gæster hjem hurtigst muligt var ved at lægge størst mulige pres direkte på flyselskabets kontor her i Danmark. Set ud fra det synspunkt, at bureauet ikke er et billetudstedende rejsebureau; at vi ikke har eget reservationssystem; at vi ikke har samarbejdsaftaler med andre tour-operatører men udelukkende samarbejder med flyselskabet omkring vore flybilletter. Således måtte forventes størst mulige effekt ved at lægge presset her. Som flyselskabets største kunde i Danmark — og med mere end 6000 solgte billetter via selskabet - forventede vi at få den bedste og nødvendige assistance herfra. Tusindvis af gæster fra hele verden var jo strandet i Johannesburg Lufthavn og samtlige fly mod Europa fyldt op til randen. Vi må så beklageligvis konstatere, at vore konstante mundtlige som skriftlige anmodninger om straks at få vore strandede gæster ombooked på andre selskaber/ruter først lykkedes den 28. juli. Det er vi naturligvis kede af.
- 5) Det er korrekt, at kunden selv havde skaffet mulighed for at flyve til Dubai. At benytte dette alternativ blev vi imidlertid kraftigt frarådet af salgschefen fra flyselskabets kontor i København, idet gæsterne da ikke ville kunne garanteres videre transport til København og ikke ville modtage hotelophold/forplejning, såfremt de strandede her eller andet steds undervejs. Denne besked videregav vi til kunderne.

Vi beklager ikke at kunne fremsende rejsekatalog og prisliste omhandlende den pågældende rejse, idet der var tale om et specialoplæg, som ikke er programført. Kundens efterfølgende ophold på Beach Lodge nær Richards Bay var et forsøgsoplæg.

.....”

I e-mail af 3. februar 2006 til Ankenævnet gør flyselskabet yderligere gældende:

”.....

Unfortunately we do not pay for loss of time or any other financial loss, we only refund hotel, meals and transport cost incurred during the strike.

The reasons being that the company can not be held responsible for sub-sequential losses, this is mentioned in the conditions of carriage.

.....”

Klageren har i brev af 13. februar 2006 kommenteret ovenstående breve fra bureauet og flyselskabet og anfører bl.a.:

”.....

Da vi endelig sent om aftenen (klokken var vel ca. 21) ankom til Johannesburg — efter forsinkelse fra vores mellemlandning i Richardsbay, hvor strejken allerede var i gang, var lufthavnen et stort kaos. Ingen kunne fortælle noget — vi blev bedt om at stille os i en kø, der var så lang som hele lufthavnen. Da vi havde stået der i ca. 1 — 2 timer kom der nogle mennesker og gennede alle ud i nogle busser som holdt udenfor lufthavnen. Der var ingen, der sagde, hvilken bus vi skulle stige op i, så det var helt tilfældigt. Vi gik op i en bus som blev fyldt og efter at have siddet der i ca. 1 time kørte chaufføren — vi blev ikke registreret på nogen måde. Vi spurgte, hvor vi skulle hen og chaufføren sagde, at han vist skulle til et hotel ca. 1 times kørsel derfra. Det blev nu en noget længere tur, men endelig ankom vi til et hotel, hvor chaufføren gik ind. På hotellet anede man ikke noget om vores ankomst, men de var nu kvikke nok på hotellet og fik i løbet af rimelig tid indkvarteret os. Klokken var vel da ca. 24.30. Hotellet havde ingen mulighed for at sørge for mad til os — vi havde ikke fået vådt eller tørt siden vi forlod Richardsbay. Vi fik at vide, at der var en døgnåben grill-bar ca. 15 min. gang derfra. Det var nu ½ times gang i et ikke særligt behageligt kvarter og vi hyrede en taxa, da vi skulle tilbage. Vi fik lidt mad (ingen kvittering — vi vidste jo ikke hvor galt det skulle gå endnu — så det betalte vi selv sammen med taxaen).

Vi gik i seng på hotellet og regnede med at komme af sted dagen efter. Personalet på hotellet var flinke, men kunne ikke få kontakt til flyselskabet — og det kunne vi heller ikke. En gruppe af forskellig nationalitet tog til lufthavnen for at prøve at finde nogle personer — men alt var kaos og de kom hjem til hotellet med uforrettet sag. Vi forsøgte i vores lille gruppe (bestående af os 4 og en norsk familie) at gå på nettet på hotellet for at lede efter ledige flyafgange i andre luftselskaber. Vi fandt nogle (udskriften fra nettet er sendt til jer), hvilket vi ringede og fortalte bureauet — da vi kom i kontakt med dem (det var weekend og vi fik via familie i Danmark fat i private telefonnumre til bureauets ejer). Bureauets svar til os var at afvente flyselskabet — vi måtte endelig ikke gøre noget selv, da vi så ikke kunne være sikre på at få betalt. Vi blev på hotellet med pakkede kufferter — men stadig ingen personer fra flyselskabet og hotellet kunne ikke fortælle os noget. Vi måtte bare vente. Vi ventede hele dag 2 — stadig intet — vi overnattede endnu engang uden nogen form for besked — men dagen efter havde hotellet ikke plads til os længere. Vi kontaktede bureauet flere gange (vi så ikke noget til flyselskabet) — også for at fortælle, at nu havde andre af de strandede gæster fundet hjemtransport med hjælp fra deres rejseselskaber i deres respektive lande. Det var både amerikanere, andre danskere, hollændere, franskmænd m.fl. og vores norske venner (som også rejste gennem bureauet) kontaktede et norsk rejsebureau — som faktisk skaffede os reservationer til en hjemtur over Dubai. Dette kontaktede vi bureauet og fortalte — men de fastholdt, at vi ikke måtte gøre noget uden om flyselskabet, da de så ikke kunne love, at vi ville

få refunderet udgifterne. Og vi havde ikke råd til at betale for endnu en flyrejse. Så vi ventede ... og ventede indtil hotellet på en eller anden måde fik kontakt til nogle fra flyselskabet, og hotellet sagde, at de fik at vide, at vi var blevet "glemt" — ingen fra flyselskabet vidste, at vi var der !! Da hotellet ikke havde plads til os længere blev al vores bagage sat udenfor og en lille bus med anhænger kom og skulle køre os "et eller andet sted hen". Der var ikke plads til alle på en gang, så bussen skulle køre 3 gange. Vi tilbød at vente til sidst, da der var flere familier med mindre børn og flere ældre mennesker, som vi synes skulle først. Så vi sad uden for hotellet med vores kufferter og ventede i mange timer på, at det blev vores tur. Chaufføren på den lille bus fortalte os, at da første hold blev kørt til et nyt hotel — så var der heller ikke plads der, og der skulle skaffes et andet hotel. Så ventetiden var igen lang og vi havde stadig ikke set noget til flyselskabet.

Da vi endelig kom til hotel nr. 2, fik vi af hotelpersonalet at vide, at der ville komme en repræsentant fra flyselskabet. Det skete nu ikke før dagen efter. På 2. dag på hotel nr. 2 kom der i løbet af dagen en repræsentant fra flyselskabet. Han blev naturligvis "overfaldet" — den stakkels mand! Han havde intet med. Ingen computer, så han kunne komme på nettet — intet. Han var ansat i fuel-divisionen og havde absolut ikke forstand på at få folk med en flyver. Flere og flere af vores rejsefæller kom hjem gennem deres respektive rejsebureauer. Men ikke os. Vi var i kontakt med bureauet flere gange — mobilforbindelsen var ikke god, så vi ringede naturligvis - også for at give dem vores nye opholdssteder — hotellernes fax- og tlf.numre. Vi bad bureauet kontakte os, så de kunne fortælle, hvad der foregik — vi fik jo ikke noget at vide dernede. Vi fortalte også den enlige repræsentant fra flyselskabet, at vi havde skaffet en reservation hjem via Dubai — men det kunne han ikke fortælle, om vi måtte. Og til sidst var den chance jo også passeret — da flyet skulle flyve. Så vi fik ikke noget ud af, at der endelig kom en repræsentant — han måtte til sidst gemme sig på et hotelværelse, da han ikke kunne svare på nogle spørgsmål. Han skaffede så sent om aftenen en anden fra flyselskabet og hun blev ved med at fortælle, at vi kom hjem samme aften, så vi måtte ikke forlade hotellet — ikke engang for at spise. Så vi fik bragt pizzaer til hotellet. Men kom ikke af sted. Hun kunne også fortælle os, at vi var blevet glemt på det første hotel. De vidste simpelt hen ikke, at vi var der ! Vi udfyldte til gengæld ca. 5 gange håndskrevne lister med hvem vi var — hvem som rejste sammen — hvor vi ville hen — hvor vi kunne flyve til for at komme videre osv. Vi hjalp de gamle og dem, som ikke kunne tale engelsk. Men uanset hvor mange lister de fik (vi skrev på listerne, at vi "bare ville til en eller anden større by i Europa" — og videre derfra) — så kom vi heller ikke af sted den aften til trods for at vi blev lovet det. Dagen efter var der heller ikke mere plads på det hotel og vi blev flyttet endnu engang. Nu var vi kun en mindre gruppe tilbage af forskellig nationalitet — resten var kommet af sted med hjælp fra deres rejsearrangører. Men når vi kontaktede bureauet (det var ikke omvendt mere end en enkelt gang eller to, selv om vi bad om, at holdt kontakt med os) fik vi stadig at vide, at vi skulle afvente, hvad flyselskabet fandt ud af. Det var vores opfattelse — hvilket vi også fortalte bureauet — at de ikke gjorde nok for os, at de ikke pressede nok på over for flyselskabet. Vi blev fragtet til det 3. hotel og blev indlogeret. Herfra kontaktede vi også bureauet og fortalte hvor vi nu var — så de altid kunne få fat i os — og vi var rigtigt mange gange i receptionen, da Bureauet lovede os at ringe eller faxe. Men vi hørte intet. Nu dukkede der et par repræsentanter fra flyselskabet op og de havde en computer ! Vi fik igen at vide, at vi skulle blive på hotellet for "vi kom helt sikkert af sted i aften" ! Men nej — endnu en overnatning.

Vi spurgte flyselskabet om vi kunne gå en lille tur — og de sagde ja, da der i hvert fald ikke

skete noget før om eftermiddagen — men da vi var ude lidt (vi skiftedes med vores venner til at blive på hotellet) blev vi pludselig ringet op, at nu skulle vi af sted. Vi (klageren og undertegnede) var de eneste som fik en reservation — vi måtte efterlade vores gode venner, som vi rejste sammen med. Vi fik at vide, at flyselskabet nu havde plads til os via London med et andet flyselskab og derfra til København og vi skulle blot vise den seddel vi fik af dem.

Da vi nåede i lufthavnen var vi de første i køen til check in og her skiftedes vi til at holde pladsen, men belært at flyselskabets manglende kompetence stode vi ikke på, at det brev vi havde med var i orden. Hvilket også viste sig at være rigtigt. Hvis jeg ikke havde stillet mig i kø ved det andet flyselskabs kontor og havde fået ordnet papirerne, så var vi aldrig kommet af sted !

Men endelig — vi kom af sted med det andet flyselskab til London og landede tidligt om morgenen, hvor vi vandrede til flyselskabets kontor for at høre, om alt var i orden til den sidste tur til København. Her var en lang kø og vi ventede og ventede og da vi endelig kom frem, - ja så var den sidste flytur ikke reserveret, som de havde lovet os på hotellet. Næh vi skulle blive en nat i London!! Så kunne vi ligesom ikke mere. Vi sagde, at vi ikke flyttede os fra skranken, før de havde klaret det. Vi kontaktede bureauet, som ikke havde ringet til os "da de troede, at vi var kommet hjem"! — bureauet kontaktede flyselskabet i København, som talte med flyselskabet i London og de ville ikke betale for en opgradering af vores flysæder! Vi var naturligvis rasende. Vi havde spildt en uge af vores tid, vi havde set mange andre komme hjem — det var helt utilgiveligt. I mellemtiden var vores venner kommet med et andet fly fra Johannesburg — og vi skiftedes til at blive ved skranken og løbe gennem flere lufthavnsbygninger i London for at prøve at skaffe os en billet med et andet flyselskab. Det lykkedes os at gøre det, som flyselskabet og bureauet ikke kunne klare — vi fik en billet hjem med et andet flyselskab — tilbage til flyselskabets skranke for at få et stempel og så hjem.

Så mine kommentarer til flyselskabet (og bureauet) er — at det kan godt være, at man ikke kan gøre for, at der bliver strejke — men man kan have et beredskab der gør, at generne og ventetiden bliver så kort som muligt — og det gjorde ingen af parterne. Vi oplevede en inkompetence fra flyselskabets side der var helt utrolig og som gjorde, at vores ellers så dejlige rejse "for livet" til Sydafrika blev overskygget af en uges helvede.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klagerens planlagte hjemrejse fra Johannesburg fredag den 22. juli 2005 blev annulleret på grund af strejken som følge af en arbejdskonflikt hos kabinepersonalet hos flyselskabet, der var det indklagede bureaus underleverandør.

Ifølge § 22, stk. 1, jf. § 17, stk. 1, nr. 4, i lov om pakkerejser er bureauet ikke erstatningsansvarlig over for den rejsende, såfremt der foreligger force-majeure, eller en force-majeure lignende situation er årsag til, at den rejsende har lidt et økonomisk tab.

Da den opståede strejke beror på en arbejdskonflikt hos underleverandørens kabinepersonale, foreligger der ikke et tilfælde af force majeure, der er omfattet af ansvarsfrihedsgrundene i ovennævnte lovbestemmelse.

Bureauet er således erstatningsansvarlig for klagerens økonomiske tab som følge heraf.

Da kravet om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste er dokumenteret alene for klageren K, finder Ankenævnet, at klageren på denne baggrund er berettiget til erstatning af udelukkende i alt 6.684,79 kr.

Ankenævnet finder, at hjemrejsens afvikling har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet har herved lagt til grund, at bureauet og dets underleverandør har undladt at yde klagerne den fornødne service ved hurtigst muligt at sørge for at finde alternativ hjemrejse eventuelt med et andet flyselskab, hvilket medførte, at klageren blev påført en lang række ulemper ved bl.a. indkvartering på 3 forskellige hoteller og med betydelig usikkerhed om, hvordan og hvornår hjemrejsen kunne effektueres, og hvorved klageren først ankom til København om aftenen fredag den 29. juli 2005 - 6 dage senere end oprindeligt aftalt.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering til i alt 10.000 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 forbrugerklageovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 16.684,79 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

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