

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-976

afsagt den 29. december 2022

KLAGER	[K]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	GG Tours ApS	
REJSEMÅL	”Islands største attraktioner april-maj-juni 2022”. Reykjavik, Island. 10.6.-13.6.2022.	
PRIS	I alt 14.506,52 kr. (Inkl. 1 styk indtjekket bagage t/r)	
KLAGEN ANGÅR	Opkrævning af gebyr for indtjekning af bagage ved afrejsen, der allerede var betalt. Mistet transfer fra lufthavnen til hotellet ved ankomsten til destinationen.	
KRAV	Erstatning af udgiften på 570 kr. til indtjekning af kuffert i Kastrup Lufthavn og af udgiften på 1.224,30 kr. til taxa fra Keflavik Lufthavn til Reykjavik, i alt 1.794,30 kr.	
KLAGEGEBYR	23. august 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	14. oktober 2022	

Ankenævnets afgørelse

GG Tours ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.794,30 kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. juli 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 GG Tours ApS 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 18. januar 2022 en rejse ”Islands største attraktioner april-maj-juni 2022” til Reykjavik, Island, for 2 personer for perioden fra fredag den 10. juni til mandag den 13. juni 2022 med indkvartering i superior værelse med sea/city view på Hotel Cabin Reykjavik Fjord. Med morgenbuffet alle dage, udflugter i henhold til dagsprogrammet og en hvalsafari.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren skal tilbagebetale den uberettigede opkrævning af gebyr for indtjekning af kuffert i Københavns Lufthavn, der allerede var betalt for til rejsearrangøren.

Klageren gør endvidere gældende, at de mistede den inkluderede transfer til hotellet, da transferbussen ikke ventede på dem i lufthavnen på Island.

I ordrebekræftelsen af 18. januar 2022 fremgår bl.a.:

”...

Ordrebekræftelse information

...

Tilkøb på flyrejsen - Indchecket kuffert 20 kg t/r ([klageren]) DKK 790

...

Flyinformationer

[Flyselskab 1]

...

Vi tager forbehold for ændring af flyvetider og i nogen tilfælde også flyselskab.

...

Turens program

Dag 1 - Ankomst til Keflavik lufthavn, Reykjavik

I bliver hentet i Keflavik lufthavn, som ligger på Reykjanes-halvøen, som er et vulkansk eventyrland.

Der er sørget for transfer til hotel Cabin, og allerede fra første færd, får I en fornemmelse af Islands fantastiske natur.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. juni 2022, kl. 17.55, til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Desværre har vi været ude for et par dårlige ting i dag.

Det tog ½ time at tjekke ind hos [flyselskab 2], fordi vi havde en stor kuffert med.

Vi har betalt 790 kr. for den gennem jer.

[Flyselskab 2] ville have betaling for den, så vi måtte betale 570 kr. til dem.

De sagde, vi skulle have beløbet refunderet af [flyselskab 1].

Da vi kom til Keflavik, ventede vi lidt på kufferten.

Derefter brugte jeg 5 minutter for at finde ud af, at [Flyselskab 1] ikke har kontor i lufthavnen.

Vi gik derefter ud for at finde bussen til hotellet.

Det brugte vi ½ time på uden resultat.

Ringede også to gange til jeres kontor og fik kun fat i telefonsvareren.

Vi tog derfor en taxi. Den kostede 22.400 ISK!

Nogle af de andre, der er med på turen har fortalt, at bussen kørte ret hurtigt fra stedet, måske fordi flyet var ½ time forsinket.

Hvordan får vi de 570 kr. for kufferten refunderet?

Vi går ud fra, at i refunderer de 22.400 ISK til os.

...”

I mail af 10. juni 2022, kl. 19.59, til rejsearrangøren gør klageren endvidere gældende:

”...

Vi gik ikke sammen med nogen gruppe, da vi skulle vente på vores kuffert.

For øvrigt vidste vi jo ikke, hvem der var med i gruppen.

Skulle chaufføren ikke holde øje med, at alle kom med?

...”

I mail af 12. juni 2022 til rejsearrangøren gør klageren yderligere gældende:

”...

Jeg har talt med flere fra gruppen om afhentningen i lufthavnen.

Et andet par, der også skulle vente på en kuffert, havde samme oplevelse.

Da de kom ud, var gruppen gået. Da var heldigvis sammen med et andet par, der fik stoppet chaufføren i at køre, og gik tilbage for at hente de andre.

Desværre kendte vi ikke andre på turen.

Så jeg må konkludere, at der ikke var styr på det.

Problemet kunne måske undgås, hvis chaufføren havde en passagerliste.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 20. juni og 17. juli 2022 til rejsearrangøren og i mails af 16. og 19. september 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af udgiften på 570 kr. til indtjekning af kufferten i Kastrup Lufthavn og af udgiften på 1.224,30 kr. til taxaen fra Keflavik Lufthavn til Reykjavik, i alt 1.794,30 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 10. juni 2022, kl. 19.14, til klageren gældende:

”...

Der er desværre ofte interne systemproblemer med at overføre bagage, når det er overtaget af et andet flyselskab, som var tilfældet her.

Men I vil naturligvis få refunderet udlægget for bagage.

Vi skal lige finde ud af, om det skal gå gennem os eller, om I bare selv skal sende ind.

Mht. bussen er det rigtig ærgerligt, men umiddelbart tager I selv stor chance ved ikke at gå sammen med den øvrige gruppe og i stedet søge [flyselskab 1]. Vi vil kontakte vor buspartner, men umiddelbart tvivler jeg på, vi kan refundere denne udgift.
...”

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 6. oktober 2022 lød således:

”...

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 19. september 2022.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.

...”

Ankenævnets afgørelse

Da den indklagede rejsearrangør ikke har udtalt sig i sagen, trods Ankenævnets opfordring hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det tilsendte materiale.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren har erkendt, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af udgiften på 570 kr. i forbindelse med indtjekning af kufferten ved afrejsen den 10. juni 2022.

Ankenævnet lægger derudover til grund, at klageren mistede transferbussen til hotellet.

Da klageren ikke findes at have brugt urimelig lang tid, inden han gik mod transferbussen, finder Ankenævnet endvidere, at klageren er berettiget til erstatning af udgiften på 1.224,30 kr. til taxa fra lufthavnen til hotellet.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren fremover ikke lader klagebehandlingen og udbetalingen af en eventuel erstatning være afhængig af underleverandørens erkendelse af manglen.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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:

GG Tours ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.794,30 kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. juli 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 GG Tours ApS 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