

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 21-1311

afsagt den 7. marts 2022

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
FORMIDLER	[Formidler]	
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	”[Formidler] Magiske Færøerne med besøg på 3 øer foråret 2021”, Færøerne. 22.4.-26.4.2021. Faktisk hjemrejse 25.4.2021	
PRIS	I alt 11.693 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Tidligere hjemrejse pga. aflysning af den oprindeligt bestilte hjemrejse, hvilket medførte en dags mistet ophold.	
KRAV	Kompensation på 1.106,60 kr. for en manglende dag samt erstatning af udgift til taxa på 3.435 kr.	
KLAGEGEBYR	28. august 2021	
SAGEN FULDT OPLYST	7. december 2021	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.400 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 26. maj 2021. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. januar 2021 to værdibeviser hos [Formidler] til en rejse til Færøerne for 2 personer for perioden fra torsdag den 22. april til søndag den 25. april 2021 med indkvartering i dobbeltværelse med "Seaview" på hotel Føroyar. Med morgenbuffet og 3 udflugter.

Den 15. januar 2021 indløste klageren værdibeviserne hos [Rejsearrangøren] og tilkøbte en ekstra overnatning fra søndag den 25. april til mandag den 26. april 2021 på hotel Føroyar.

Klageren gør gældende, at den bestilte rejse blev afkortet med en dag, da den oprindeligt bestilte flyafgang var blevet aflyst.

Af udbudsmaterialet fra [Formidler] fremgår bl.a.:

"...

Generel info

...

- Samarbejdspartneren er [Rejsearrangøren]. Tjenesteydelsen leveres af samarbejdspartneren.

[Formidler] er derfor ikke ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler i forbindelse med samarbejdspartnerens levering af tjenesteydelsen, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

- Teknisk arrangør er [Rejsearrangøren]. Når rejsen er indløst hos [Rejsearrangøren], er det [Rejsearrangøren] rejsebetingelser, der er gældende. Som ansvarlig rejsearrangør er [Rejsearrangøren] medlem af Rejsegarantifonden med medlemsnummer [...].

...

- [Formidler] er udelukkende formidler af dette tilbud - aftalepart er [Rejsearrangøren].
- Alle spørgsmål vedr. dealen bedes rettet til partner via nedenstående:

Aftalepart:

[Rejsearrangøren]

E-mail: info@[Rejsearrangøren].dk

Tlf.: +45 [...]

CVR: [...]

..."

I flybilletten dateret den 6. april 2021 er klagerens hjemrejse bl.a. beskrevet således:

"...

FLIGHT	RC 456 - ATLANTIC AIRWAYS	MON 26 APRIL 2021
--------	---------------------------	-------------------

DEPARTURE:	FAROE ISLANDS, FO (VAGAR)	26 APR 13:50
------------	---------------------------	--------------

ARRIVAL:	COPENHAGEN, DK (KASTRUP), TERMINAL 3	26 APR 16:55
----------	--------------------------------------	--------------

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. april 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Så er vi kommet godt hjem. Kl. 19:57 den 25. april ankom vi til vores bopæl.

Den samlede hjemtur forløb således:

Lige efter morgenmaden søndag den 25. april gik det op for os, at det fly, vi skulle hjem med mandag den 27 [26]. april, var aflyst. Hverken vi eller [Rejsearrangøren] havde fået besked om dette. [...]

Vi fik kontakt til [Rejsearrangøren], og vi aftalte, at vi kunne tage med bussen til lufthavnen for at se, om der var plads søndag. 20 minutter før flyafgang, afgjorde personalet på Atlantic Airways, at vi kunne komme med kl. 13:50.

Ca. kl. 16.55 landede vi i Kastrup Lufthavn, hvor vi tog metroen til Københavns Hovedbanegård, hvor vi prøvede at bestille pladsbilletter til Odense. Som I ved, skal der pladsbillet til disse tog.

Første ledige plads var kl. 22:04 med ankomst Odense kl. 23:46, hvilket dels var en lang ventetid, dels var et meget sent ankomsttidspunkt. [...]

Vores forventede normale ankomst ville have været 19:34. Se vedlagte kopi af vores bestilte hjemrejsebillet.

Da vi hverken kunne kontakte [Rejsearrangøren] eller Atlantic Airways, besluttede vi at tage en taxi til Odense.

Vedlagt er kopier af udgifterne til Taxa. I alt 3.435 kr. idet der også er inkluderet broafgift og 100 kr. i drikkepenge.

Vi forventer, at [Rejsearrangøren] eller Atlantic Airways refunderer de 3.435 kr. idet det ikke er vores fejl, at vores aftalte fly den 26. april blev aflyst.

Desuden forventer vi, at det beløb, vi betalte for den ekstra nat på Hotel Føroyar, ligeledes bliver refunderet. Dette var 1.106.60 kr.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 25. juni og 19. juli 2021 til [Formidler] og udaterede bilag til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 1.106,60 kr. for en manglende dag samt erstatning af udgift til taxa på 3.435 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 28. april 2021 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som jeg lige nævnte telefonisk dækker vi naturligvis ikke en taxiregning på 3.435, fordi I vælger at tage hjem dagen før og ikke ønsker at komme for sent hjem om aftenen, ...

At I kommer lidt sent hjem med tog berettiger naturligvis ikke til at tage en taxi fra København til Odense og det må være på egen regning.

I forhold til de øvrige omkostninger undersøger vi i morgen med flyselskabet hvad deres vejledning var til jer.

Vi har jo oplyst jer at der var mulighed for at tage eftermiddagsflyet den 26.4 til Billund i stedet for Kastrup. Eftersom I bor i Odense er Billund jo væsentligt tættere på, så det

skulle ikke være nogen hindring. Endvidere har vi også fået oplyst fra flyselskabet at der var et morgenfly den 26.4 til Kastrup så der var masser af muligheder vælge mellem og derved ligeledes stor spørgsmålstejn ved de øvrige omkostninger herunder tilbagebetaling for en mistet overnatning.

Vi afventer lige forklaring fra flyselskabet på sagen men de dækker heller en taxi regning på kr 3.435, men i hører nærmere.

...”

I mail af 9. november 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Som det fremgår af svaret fra Atlantic har klager haft mulighed for at flyve hjem som planlagt den 26.4 i stedet for som han selv valgte den 25.4.

Det var plads til kunden både med fly til København 26.4 kl. 08:45 og hvis kunden var utilfreds med det afkortede tidspunkt ift den oprindelige tidsplan var der ligeledes mulighed at få et fly til Billund kl:15:05 ligeledes den 26.4.

Kunden har bopæl i Odense, Billund er væsentligt tættere på Odense en Kastrup, der er blot 100 km, hvor i mod der er km 169 fra Kastrup til Odense. Kunden havde tydeligvis ikke nogen bil parkeret i Kastrup siden han vælger at tage en taxi til Odense.

Det kan derfor stærkt undre at klager så alligevel alligevel vælger at tage hjem den 25.4 og det må være på egen risiko og regning.

Og hvis vi ser bort fra disse forhold kan det øvrigt også stærkt undre at klager vælger at tage en taxi til Odense med begrundelse om sen ankomst. Først og fremmest må vi stærkt anfægte at det ikke var muligt at få plads på toget før sent på aftenen, der kører normalt 2 toge i timen til Odense men desuagtet at den først mulige afgang var kl. 22:00 berettiger det ikke til at tage taxi med forventning om at få omkostningerne dækket.

Vi mener derfor ikke at klager er berettiget til nogen form for compensation hverken for den ekstra nat han selv fravalgte ej heller udgifter for den ekstreme taxiløsning han selv tilvalgte.

...”

I mail til rejsearrangøren fra flyselskabet fremgår bl.a.:

”...

Atlantic Airways har aflyst flyet RC456/26APR21 pga Covid19 og ombooket kunden til RC450/26APR21.

Atlantic Airways har sendt e-mail med besked om ændring til kunden/agenten den 13APR21.

...

Kunden var ombooket til RC450/26APR21 som skulle afgå kl. 0845. Dette fly afgik til tiden.

Kunden har haft mulighed for at blive ombooket til Billund RC470/26APR kl. 15.05 (dette fly afgik kl 14.57 lokal tid)

Atlantic Airways vil ikke kompensere noget i dette tilfælde, idet kunden har fået besked om ændring og har fået mulighed for at flyve på andre fly den 26ARP21, men har selv valgt at flyve hjem 25APR21 og uden ekstra bekostning for ændring.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 28. juni 2021 til [Formidler] og klageren.

[Formidler] har yderligere kommenteret klagen i mail af 28. juni 2021 til rejsearrangøren, og mails af 9. august og 11. oktober 2021 til Ankenævnet.

Klageren har i brev af 18. november 2021 til Ankenævnet kommenteret ovenstående svar fra rejsearrangøren og anfører bl.a.:

”...

Som tidligere beskrevet kunne man i receptionen på hotellet fortælle os søndag den 25. april, at der ikke var en flyafgang mandag den 16. [26.] april kl. 13.50. Derfor aftalte jeg telefonisk med [rejsearrangøren], at vi pakkede vores bagage og tog til Vágar lufthavn for at se, om der var plads til os i flyet med afgang kl. 13.50. Der var plads, og vi valgte så at tage med til København, fordi vi, som tidligere har skrevet, allerede havde brugt megen tid på at pakke, på transport til lufthavnen, og venten i lufthavnen.

Det var faktisk efter anbefaling fra [rejsearrangøren], at vi valgte at tage til Vágar lufthavn.

...

Det undrer os meget, at vi ikke har fået oplysning om, at det planlagte fly om mandagen kl. 13.50 var aflyst. I det svar, som Atlantic Airways har givet, står i linje 12. Dette er info i reservationen om at vi har informeret kunden/agenten om ændring.

Denne ændring har vi ikke modtaget information om. Og hvis [Rejsearrangøren] har modtaget oplysningerne, hvorfor har vi så ikke fået besked fra [Rejsearrangøren]?

Det er ikke os, der har lavet en fejl. Det er enten [Rejsearrangøren] eller Atlantic Airways eller begge, som har begået fejl.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder indledningsvist, at tilkøbet af den ekstra overnatning fra den 25. april til den 26. april 2021 på hotel Føroyar hos [Rejsearrangøren], er en del af pakkerejsen.

Ankenævnet finder endvidere, at [Formidler] må anses som formidler omfattet af lov om pakkerrejser og sammensatte rejsearrangementer § 5, nr. 7.

Ved vurderingen heraf har Ankenævnet lagt vægt på, at [Formidler] i udbudsmaterialet og værdibeviset har anført, at ”[Formidler] er udelukkende formidler af dette tilbud – aftalepart er [Rejsearrangøren]”, og at [Rejsearrangøren] er ”Aftalepart” med angivelse af kontaktoplysninger, og således har opfyldt oplysningsforpligtelsen, herunder lovens § 6, stk. 1, nr. 9.

Ankenævnet finder herefter, at [Rejsearrangøren] må anses for rejsearrangør over for klageren for såvel det indløste værdibevis som den ekstra overnatning tilkøbt direkte hos [Rejsearrangøren] og således er ansvarlig over for klageren for levering af de rejseudgifter, der er inkluderet i pakkerejsen, jf. lovens § 21.

Det er ubestridt, at klagerens oprindeligt planlagte hjemrejse mandag den 26. april 2021, kl. 13.50, var blevet fremrykket til kl. 8.45 samme dag af flyselskabet - rejsearrangørens underleverandør -, og at klageren først ved fremmøde i lufthavnen søndag den 25. april 2021 blev bekendt med tidsændringen.

Da rejsearrangøren ikke har underrettet klageren om tidsændringen inden afrejse, har rejsearrangøren tilsidesat sin underretningspligt, jf. Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

På denne baggrund, og da det var efter aftale med rejsearrangøren, at klageren tog i lufthavnen og forsøgte at få plads på flyafgangen kl. 13.50 - 24 timer før den oprindeligt planlagt hjemrejse -, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en skønsmæssig vurdering til i alt 2.900 kr.

Den omstændighed, at flyselskabet, inden klageren valgte at rejse hjem, havde tilbudt klageren at ændre hjemrejsen til Billund kl. 15.05 på den oprindeligt bestilte hjemrejsedag den 26. april 2021 i stedet for den fremrykkede flyafgang kl. 8.45 til København samme dag, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren er berettiget til erstatning af rimelige og nødvendige udgifter til hjemtransporten fra København.

Da klageren ved at tage en taxa i stedet for at afvente togafgangen kl. 22.04, hvor der var ledige pladser, ikke har overholdt sin tabsbegrænsningspligt, fastsættes erstatningen skønsmæssigt til 500 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. § 27 i Ankenævnets dagældende vedtægter.

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 3.400 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 26. maj 2021. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand