

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-937

afsagt den 6. oktober 2022

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(1 person)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Bridgerejse. Bologna, Italien. 14.5.-21.5.2022. Faktisk hjemkomst den 22.5.2022	
PRIS	I alt 11.580 kr. (inkl. enkeltværelsestillæg på 700 kr.)	
KLAGEN ANGÅR	Forsinket hjemrejse da vidererejsen fra Amsterdam til Bilund blev aflyst.	
KRAV	Erstatning af udgifter til indkvartering og forplejning på i alt 328,74 Euro.	
KLAGEGEBYR	6. juli 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	22. august 2022	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 328,74 euro til klageren [person1] samt renter fra den 23. juni 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 [Rejsearrangøren] 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 17. november 2021 en bridgerejse til Bologna, Italien, for 1 person for perioden fra lørdag den 14. maj til lørdag den 21. maj 2022 med indkvartering i enkeltværelse.

Klageren gør gældende, at hjemrejsen fra Amsterdam til Billund blev aflyst, hvilket medførte udgifter til indkvartering og forplejning.

I den elektroniske flybillet er hjemrejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Itinerary:

...

Date	From-To	Dep.	Arr.	...
...				
21 maj	Bologna – Amsterdam	13:00	15:05	
21 maj	Amsterdam - Billund	16:45	17:50	
...				

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 24. maj 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg ønsker hermed at få dækket samtlige mine udgifter i forbindelse med aflysning af vores hjemrejse (se bilag).

...”

I en udateret mail til rejsearrangøren har klageren yderligere anført bl.a.:

”...

Opholdet i Amsterdam var på ca. 30 timer, og jeg har opgjort mine udgifter til eur:

328,74 (incl. Euro 21 til transport: [anden rejsedeltager] har fakturaen)

Bilag 1: hotel, aftensmad, morgenmad og city tax Euro: 259,49

Bilag 2: Aftensmad i Schipol Lufthavn Euro: 31,85

Bilag 3: Frokost i Amsterdam Euro: 16,40

...”

I brev modtaget af Ankenævnet den 27. juni 2022 har klageren endvidere anført:

”...

Til orientering kan jeg oplyse, at selskabet ikke har assisteret med anskaffelse af hotelværelse eller ændring af flybillet.

...”

I mail af 10. juli 2022 til Ankenævnet har klageren endelig anført:

”...

Har anmodet [...] flyselskabet om kompensation, da det var den besked jeg fik af min rejsearrangør; men har ikke fået hjælp herfra og ingen mail eller penge fra [flyselskabet].

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. august 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af udgifter til indkvartering og forplejning på i alt 328,74 Euro.

Rejsearrangøren gør i mail af 1. juni 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg er rystet over jeres oplevelser.

...

Jeg har forgæves forsøgt at få at vide, hvem der dog spreder de falske info + dårlig stemning om, at jeg/[rejsearrangøren] skal dække omkostninger. Jeg vil gerne fortælle vedkommende, at den omtalte § INTET har med vores rejse at gøre; men hvem støber de forkerte kugler/info??

[Rejsearrangøren] optræder kun som agent for de medvirkende flyselskaber, og det er alene disse, der har ansvar for flyrejsens korrekte gennemførelse.

...”

I mail af 8. august 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Efter forsinkelsen og hjemkomst blev alle 25 berørte oplyste og vejledte om, at [flyselskabet] skulle og ville refundere alle omkostninger og yder kompensation på 250 €.

Ved en samlet henvendelse med anmodning af kompensationen på de 250 € og ref. af udgifter ville beløbene udbetalt direkte til kunden.

[Rejsearrangøren] har ingen mulighed for at få kundens evt. udgifter dækket fra [flyselskabet].

Naturligvis har 23 tilfredse kunder valgt at følge opfordringen og vejledningen til at få udbetalt kompensation og dækning af evt. udgifter – alle der har søgt har nu fået deres penge direkte fra [flyselskabet].

Vi har ikke modtaget/gemt evt. krav fra [Anden rejsende]: Hvis de er fremsendt, så blev de ikke gemt, da vi gik ud fra at kunden som en selvfølge ville følge vejledningen til at få ref. af evt. udgifter i forbindelse med anmodningen om de 250 €. Jeg formoder, at kunden rent faktisk vil ansøge [flyselskabet] om de 250 € og opfordrer til at kunden ved samme lejlighed anmoder [flyselskabet] og ref. Af evt. udgifter ved opholdet i AMS.

Da [rejsearrangøren] har nogen anelse om eller bilag for evt. udgifter, henviser vi kunden til at rette kravet til [flyselskabet] i forbindelse med anmodning om de 250€.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens hjemrejse blev udskudt, da vidererejsen fra Amsterdam lørdag den 21. maj 2022 kl. 16.45 med ankomst til Billund kl. 17.50 blev aflyst. Klageren måtte som følge heraf overnatte i Amsterdam og ankom først til Billund kl. 22.45 om aftenen dagen efter – søndag den 22. maj 2022 – ca. 29 timer senere end oprindeligt planlagt.

Det følger af § 23, stk.1 og 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, at den rejsende, hvis pakkerejsen er mangelfuld, kan kræve, at rejsearrangøren afhjælper manglen, og selv kan afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet, hvis rejsearrangøren ikke afhjælper manglen.

Da rejsearrangøren ikke sørgede for indkvartering og forplejning til klageren i forbindelse med den forsinkede hjemrejse, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 328,74 euro for udgifterne til indkvartering og mad.

Den omstændighed at klageren hos flyselskabet har søgt om kompensation i henhold til EU-forordning 261/04 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser kan ikke føre til et andet resultat.

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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 328,74 euro til klageren [person1] samt renter fra den 23. juni 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 [Rejsearrangøren] 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