

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3353

afsagt den 7. oktober 2021

KLAGER	[person1] og [person2] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Platanias, Kreta. 11.7.-18.7.2020	
PRIS	I alt 10.980 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Mistet rejse pga. forkert udfyldt indrejseformular (Passenger Locator Form (PLF)), hvilket medførte at en person manglede indrejseformularen og QR-kode.	
KRAV	Tilbagebetaling af 10.980 kr.	
KLAGEGEBYR	29. september 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	16. juli 2021	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klagerne [person1] og [person2] samt renter fra den 13. august 2020. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klagerne købte den 19. juni 2020 en rejse på rejsearrangørens hjemmeside til Platánias, Kreta, for 2 personer for perioden fra lørdag den 11. juli til lørdag den 18. juli 2020 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Ideal Beach. Med morgenmad.

Klagerne gør gældende, at de mistede den bestilte rejse pga. rejsearrangørens forkerte rådgivning om ikke at rejse til Grækenland uden QR kode. De kunne være taget af sted, men risikerede at få en bøde på 500 euro.

Af klagerens billet dateret den 4. juli 2020 fremgår bl.a.:

”...

Vigtig information

...

Indrejseformular

For langt de fleste lande gælder der, at der nu skal udfyldes en indrejseformular.

Formularen skal udfyldes digitalt i god tid før afrejse og på vores hjemmeside,

www.[Rejsearrangøren].dk [link] finder du mere information, samt link til formularen.

Vær opmærksom på, at det er dit ansvar som rejsende at have korrekt udfyldte indrejseformular ved check-in.

...”

Af rejsearrangørens mail af 6. juli 2020 til klagerne med emnet ”Vigtig information angående din rejse” fremgår bl.a.:

”...

Vigtigt! Udfyld indrejseformular inden din rejse.

Ved indrejse til Grækenland, skal du have udfyldt en indrejseformular 48 timer inden afrejse. I formularen skal du blandt andet angive informationer vedrørende din flyvning,

personlig information, adresse til hotellet og hvilken græsk region dit rejsemål ligger i. Adressen til dit hotel finder du på vores hjemmeside eller på hotellets egen hjemmeside.

Når du har udfyldt formularen, modtager du en bekræftelsesmail. Cirka 24 timer inden afrejse modtager du en QR-kode på mail, som du downloader til din mobil eller printer ud og medbringer på rejsen.

Læs mere og udfyld formularen »

...”

Af klagerens udfyldte indrejseformular - Passenger Locator Form - fremgår bl.a.:

”...

Personal Information

.....
Last Name / Middel / First Name

Sex / Age

[Billede af
QR-kode]

[Medrejsendes efternavn / - / [Medrejsendes fornavn] ... / ...

Mobile Phone Number +45xxxxxxxx	Business Phone Number -	Home Phone Number -	Unique Code [xxxxxxxxxx]
Other Phone Number -	Email [navn]@[...].dk	Passport [Pasnr.]	Date 2020-07-11

...

Emergency contact Information

Last (Family) Name [klagerens efternavn]	First Name [fornavn]	Country / City DK / [by]
---	-------------------------	-----------------------------

Mobile Phone Number +45xxxxxxxx	Other Phone Number -	Email [navn]@[...].dk
------------------------------------	-------------------------	--------------------------

Travel Companions – Family

Number	Last (Family) Name /First Name	Age	Seat number
1	-	-	-
2	-	-	-

Travel Companions – Non-Family / Non-Same Household

Number	Last (Family) Name /First Name	Group (Tour, Team, Business, Other)
1	-	-
2	-	-
...		

Klagerne har nærmere begrundet deres klage i mail af 13. juli 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi kom aldrig afsted på vores rejsen til Grækenland med ovenstående booking nr., da vi både på jeres [Rejsearrangøren] chat og via kontakt med rejseleder lokalt på stedet blev frarådet at tage af sted uden QR kode.

Vi har så senere erfaret at man sagtens kan tage af sted til Grækenland UDEN QR kode, men at det koster en bøde på 500 euro.

Set i det lys mener vi at vi har fået en forkert rådgivning af jer, og vil således anmode om en erstatningsferie til samme sted...

”...

I mail af 18. juli 2020 til rejsearrangøren, har klagerne endvidere anført bl.a.:

”...

Vi er yderst uforstående over, at vi på Facebook kan chatte med en af jeres meget behjælpelig medarbejder, som dog frarådede at vi rejste (det har vi dokumentation på) og

henviste til at [klageren] kunne tage af sted for egen regning og købe sin billet over [rejseportal].

Vi talte i mobil lørdag d. 11/7 kl. 10.57 med en svensker eller nordmand fra [Rejsearrangøren] (...), hun frarådede ligeledes at tage af sted.

...

Ekstra bladet sender i samarbejde med [Anden Rejsearrangør] en meddelelse ud, at man får en bøde, hvis man ikke har en QR kode, se her: [link]

Dette beløb havde vi gerne betalt for at redde vores ferie, men hvor var denne rådgivning/vejledning?

...”

I mail af 6. februar 2021 til Ankenævnet, har klagerne endvidere anført:

”...

Pga af en fejl havde kun een PLF, da vi (mand og kone) skulle på ferie til Grækenland fra 11072020 – 18072020, og vi skulle bruge 2. Dette opdager vi for sent til at kunne nå at få udstedt en extra PLF, da dette tager 24 timer

Vi kontakter så [Rejsearrangøren] i dk, hvilket er meget svært i en weekend !, Vi kontakter også de lokale rejseagenter på stedet, men det sidste har jeg ingen udskrift af.

Vi blev rådet til at blive hjemme fra kontoret i dk se bilag [...]

Senere finder vi ud af at det godt kunne lade sig gøre, det ville sikkert ha kostet os en bøde på 500 euro, men det havde vi såmænd gerne betalt for at komme på ferie. Vi fik bare aldrig muligheden stillet i udsigt af [Rejsearrangøren], for som de skriver i vedlagte mails, var vi ikke engang kommet med på flyveren.

Vi mener at [Rejsearrangøren] har tolket indrejsebestemmelserne alt for rigtigt.

...

Vi har endvidere vedhæftet 2 avis artikler fra ekstrabladet fra 11072020, og BT fra 09072020, samt rejsevejledning til Grækenland fra udenrigsministeriets hjemmeside fra pågældende tidspunkt. Der står sammenstemmende at man skal huske at udfylde en PLF, men glemmer man dette, kan man godt rejse ind i landet, men det koster en bøde på 500 euro pr person.

Den viden havde [Rejsearrangøren] tilsyneladende ikke, så derfor rådede de os til at blive hjemme.

...”

I mail af 26. maj 2021 til Ankenævnet, har klagerne yderligere anført bl.a.:

”...

Jeg vil lige pointere at mailen fra [Rejsearrangøren] dateret 6. juli 2020 ser ud som en almindelig

salgsmail, med tilbud om rejsetips - info om hotellet og stedet - samt [Rejsearrangøren] app mm. Midt i det hele skal jeg så også læse mere og udfylde en formular. Ærlig talt, hvis det var så vigtigt kunne de bare ha sendt en mail med den info, istedet drukner det hele i den sædvanlig salg tale, man jo altid får inden man skal ud at rejse.

Så først senere - for sent - blev vi klar over at der var en vigtige ting vi skulle forholde os til. Men ved at klikke på linket blev vi ledt videre til en formular, vi skulle udfylde for min kone og jeg. Helt almindelige oplysninger så som pas nr - adresse - mobilnummer og hotellets navn og adresse i Grækenland. Vi får tastet min kones data ind i formularen -

som i kan se vedhæftet PDF fra mail fra 062021, men af en eller anden grund, taster vi mig ind som pårørende i stedet for medrejsende. Sproget er engelsk, og det er sikkert det der har forvirret os.

Denne fejl opdager vi da vi modtager min kones rejsetilladelse, og min ikke kommer: For ved at chekke min kones rejsetilladelse, kan vi så se at jeg står som pårørende, og ikke medrejsende.

Jeg ved at [Anden Rejsearrangør] ringede og sendte SMS til deres kunder om at der var vigtige indrejse dokumenter der skulle udfyldes i go tid inden afrejse, [...]

...

Så viser det sig at det nok er en go ide at have de indrejsedokumenter med, men ikke et krav, som [Rejsearrangøren] tolker det. [Rejsearrangøren] oplyser flere gange at vi skal blive hjemme, hvis vi ikke har en indrejsetilladelse!

...”

Klagerne har yderligere begrundet klagen i mails af 11. og 14. juli 2020 til rejsearrangøren og mails af 27. maj og 30. juni 2021 til Ankenævnet.

Klagerne kræver tilbagebetaling af 10.980 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 13. juli 2020 til klagerne bl.a. gældende:

”...

Vi har fuld forståelse for jeres frustration, men vi kan desværre ikke imødekomme jeres ønske om en erstatningsferie. Det er de rejsendes eget ansvar at udfylde indrejseformularen, så QR-koden modtages på afrejsedagen. Jeg kan informere om at I ikke var kommet med på flyet fra Danmark uden en QR-kode og udfyldt rejseformular.

...”

I mail af 16. juli 2020 til klagerne gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi forholder os til de regler vi er blevet udstukket af de græske myndigheder. Novair, dit flyselskab, er informeret om, at de skal tjekke alle passagerer og sikre, at de har de rigtige dokumenter. Da du ikke havde det, havde de ret til at afvise dig.

Jeg har været i kontakt med kollegaen på Kreta, du har snakket med, og hun kan ikke genkende, at hun decideret har frarådet jer at rejse, men blot sagt, at hun tvivlede på det ville lykkedes jer uden de rigtige dokumenter.

Uanset ovenstående svar har det altid været jeres eget ansvar at sikre, at I havde de rigtige dokumenter, og at de var udfyldt korrekt. Det havde I ikke, og derfor kom I ikke afsted.

...”

I brev af 24. juni 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

- Anmälaren bokade den 19/6-20 sin resa till Kreta med utresa den 11/7-20. En bokningsbekräftelse skickades då till anmälaren och på denna finns en länk till våra resevillkor på vår hemsida.

...

- Sedan den 1/7-20 har grekiska myndigheter krav på att inresande resenärer ska fylla i ett inreseformulär och få en QR-kod för att få komma in i landet. Detta innebär att flygbolagen har krav på sig från myndigheterna att säkerställa att alla deras passagerare har nödvändiga dokument för inresa. Om ett flygbolag transporterar en passagerare utan giltiga dokument innebär detta dyra böter för bolaget. Vi som researrangör samt flygbolagen har inte rätt att besluta att låta resenärer resa utan giltiga dokument utan vi måste följa de krav som finns från varje lands myndigheter.

Vilka inresekrav som finns för de olika länderna informerar vi om på vår hemsida under "Läs mer om reglerna för Covid-19 på ditt resmål". Här står tydligt att man måste fylla i ett inreseformulär och få QR kod för inresa till Grekland samt att alla resande ska föras in i formuläret. Här står också att passageraren själv är ansvarig för att ha nödvändiga och korrekta inresedokument i rätt tid inför avresa, samt att om man inte har det så kommer man redan på flygplatsen att bli nekad ombordstigning.

Om detta sker informerar vi även om att man inte har rätt till refundering av sin resa, [...].

- Den 6/7-20 fick anmälaren ett mejl från oss som hette "Viktig information angående din resa" som anmälaren själv skriver och skickar med [...]. Här informeras anmälaren om att det är krav på ifyllt inreseformulär och mottagen QR kod för inresa till Grekland. Det är tråkigt om anmälaren uppfattade detta mejl som reklam men vi anser att det med hänvisning till mejlets namn "viktig information angående din resa" varit tydligt att detta är viktigt.

- Den 8/7 fick anmälaren även ett sms som påminde om att man måste fylla i ett inreseformulär och att man utan detta riskerar att bli nekad ombordstigning. [...]

- Det är som vi skrivit tidigare grekiska myndigheter som kräver att alla resenärer ska fylla ut ett inreseformulär. Detta formulär är även utformat och ögs av dom och vi som researrangör kan inte påverka detta. Myndigheterna har upprättat en hotline som resenärer kan kontakta vid frågor eller problem, information om detta och telefonnumret till denna hotline finns på vår hemsida, [...].

- Anmälaren skriver själva i sin anmälan att de har gjort fel när de fyllt i inreseformuläret. Detta är anledningen till att de nekats ombordstigning, precis som vi informerat om i vår skriftliga information. Då anmälaren inte haft giltig dokumentation inför avresan så kan ingen ersättning vara aktuell från oss som researrangör.

..."

Rejsearrangören har yderligere kommenteret klagen i mail af 12. juli 2020 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Efter Ankenævnets opfattelse skal rejsearrangøren i god tid inden afrejsen give den rejsende oplysninger om bl.a. praktiske forhold for at rejsen kan gennemføres, fx at en indrejseformular skal udfyldes, lige som den rejsende skal rette sig efter bl.a. de anvisninger rejsearrangøren giver om rejsens gennemførelse.

Det er ubestridt, at den indklagede rejsearrangør i mail af 6. juli 2020 oplyste klagerne om, at de skulle udfylde en indrejseformular online senest 24 timer inden afrejsen den 11. juli 2020.

Det er endvidere ubestridt, at klagerne, da deres indrejseformular ikke var korrekt udfyldt, blev afvist ved indtjekning i lufthavnen.

Da det herefter beror på klagernes forhold, at indrejseformularen ikke blev udfyldt korrekt, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagernes krav.

Den omstændighed, at klagerne ikke fik mulighed for at rejse til destinationen og få en eventuel bøde for den manglende indrejseformular for den ene rejsedeltager, kan ikke føre til et andet resultat.

Klagerne er dog berettiget til at få refunderet skatter og afgifter i det omfang, rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Rejsearrangøren er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag

Da klagerne i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klagerne [person1] og [person2] samt renter fra den 13. august 2020. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand