

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 20-4545

afsagt den 7. oktober 2021

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Krydstogrejse. Fort Lauderdale, USA, Mexico og Cayman- øerne. 14.2.-24.2.2020. Faktiske hjemrejse 15.2.2020.	
<b>PRIS</b>	I alt 36.541 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Mistet rejse pga. mistet vidererejse fra Düsseldorf til Miami den 15. februar 2020 dagen efter den oprindelige udrejse pga. flyselskabets manglende verificering af, at de nye udrejsefly- billetter var ombooket.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af rejsens pris på 36.541 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	9. februar 2021	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	24. juni 2021	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 36.541 kr. fratrukket modværdien i danske kroner af 14 USD til klageren [person1] samt renter fra den 9. februar 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 26. august 2019 en krydstogtrejse til Florida, USA, Mexico og Cayman Øerne for 2 personer for perioden fra fredag den 14. februar til mandag den 24. februar 2020 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Sonesta Fort Lauderdale Beach, Fort Lauderdale, i perioden 14.-16. februar 2020 og i udvendig kahyt med balkon på krydstogtskibet Celebrity Edge med helpension og Classic drikkepakke i perioden 16.-23. februar 2020.

Klageren gør gældende, at de mistede den ombookede vidererejse fra Düsseldorf til Miami den 15. februar 2020 dagen efter den oprindelige udrejse pga. flyselskabets manglende verificering af, at de nye udrejseflybilletter var ombooket.

I ”Bekræftelse” af 26. august 2019 er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

### UDREJSE

...

Afrejse fra Düsseldorf fredag 14.02.2020 kl. 12:30 Med Lufthansa, flynummer LH...  
Ankomst til Miami fredag 14.02.2020 kl. 16:55

...

### ANNULLERING

Celebrity Cruises annulleringsbetingelser:

...

Mindre end 15 dage før afrejsen 100% af rejsens samlede pris

Flybilletter kan ikke ændres eller refunderes.

...

### REJSEBETINGELSER

...

Reklamationer skal fremsættes over for den lokale repræsentant på krydstogtskibet eller på rejsedestinationen (hvor en sådan findes) eller til [Rejsearrangøren] på tlf. +45 70 xx xx xx (mandag – fredag 09:00-17:00) eller uden for åbningstid på nødtelefon +45 51 xx xx xx, således at [Rejsearrangøren] har mulighed for at afhjælpe eventuelle mangler, fx ombooking af fly ved ændringer, forsinkelser el. lign.

[Rejsearrangøren] er agent for rederiet, flyselskabet og alle andre leverandører og rejsen sker i henhold til deres betingelser.

...”

I mail af 14. februar 2020, kl. 16.19, fra rejsearrangøren til klageren er den ombookede vidererejse fra Düsseldorf bl.a. beskrevet således:

”...

Herunder information om din reservation og information om Lufthansas service kontor i Düsseldorf lufthavn.

Flyreservation:

1.[Klageren]/[...] MR

2.[Klagerens medrejsende]/[...] MRS

...  
 LH[...]L 14FEB 5 DUSMIA\*HK2 1230 1655 HRS /DCLH\*[booking kode] /E  
 LH[...]W 15FEB 6 DUSMIA HK2 1230 1655 /DCLH\*[booking kode]/E  
 ...”

Af mail fra flyselskabet af 14. februar 2020, kl. 16.57, til klageren, fremgår bl.a.:

”...  
 Booking details  
 Lufthansa booking code [booking kode]  
 Display/edit booking  
 ...  
 Your Itinerary  
 ...  
 Sat. 15 February 2020: Düsseldorf – Miami

**Important Notice**

Due to stricter security checks for flights to the US it is advisable to be at the airport about 2 hours prior to departure. For further information please refer to the official website of [TSA](#) (Transport Security Administration, English only).

12:30 h Düsseldorf Düsseldorf (DUS) LH[...]  
 Operated by:  
 16:55 h Miami Miami Intl (MIA) Eurowings  
 Status: confirmed Class: Economy Class (W)  
 ...”

Af mail fra flyselskabet af 14. februar 2020, kl. 21.19, til klageren, fremgår bl.a.:

”...  
 Please call back your Lufthansa Service Center  
 Booking details  
 Lufthansa booking code [booking kode]  
 Display/edit booking

**Important Notice**

We were unable to reach you telephonically. Please contact us urgently with regards to your booking. You can reach us on:  
 (+1) 800 645 3880  
 Alternatively you will find our worldwide Lufthansa contacts here.

...  
 Your Itinerary  
 ...  
 Sat. 15 February 2020: Düsseldorf – Miami

**Important Notice**

Due to stricter security checks for flights to the US it is advisable to be at the airport about 2 hours prior to departure. For further information please refer to the official website of [TSA](#) (Transport Security Administration, English only).

12:30 h Düsseldorf Düsseldorf (DUS) LH[...]

16:55 h Miami Miami Intl (MIA) Operated by:  
Eurowings

Status: confirmed Seats: 27H\*, 27K\* Class: Economy Class (W)

\*Seat reservations are not binding and may change due to an unscheduled change of aircraft.  
..."

Af rejsearrangørens mail af 15. februar 2020, kl. 14.59, til klageren fremgår bl.a.:

"...  
Jeg er virkelig ked af, at I ikke kom afsted på jeres rejse og at Lufthansa har behandlet jer så dårligt.  
...  
Vi kontakter Celebrity og Lufthansa og ser om der er mulighed for at få lidt refunderet, selvom der desværre som udgangspunkt er 100 % i annulleringsudgifter når man aflyser dagen før.  
Jeg vil også prøve og tale med [medarbejder 3], som er vores [...] og som er primær kontaktperson til alle vores flyselskaber, og høre hvad han vil anbefale ift. at klage over Lufthansa's behandling af sagen.  
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bilag vedhæftet mail af 16. februar 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...  
Efter at være rejst fra Aalborg fredag d 14 feb. 20 med mellemlanding i København ankom vi sidst på formiddagen til Düsseldorf, hvor vi så skulle flyve videre til Miami kl. 12.30.  
Da vi skulle checke ind får jeg at vide at min pas var udløbet 6-1-1930, efter en lidt længere debat mellem personalet kan de godt se at passet var helt nyt og udløb naturligvis var 6-1-2030, så jeg åndede lettet op da hun udskrev vores boarding kort, og lige da vi skulle gå igennem blev vi kaldt tilbage.  
Her fik jeg så at vide at på trods af at der stod at min ESTA var i orden, var denne ikke det idet pas nummeret ikke stemte overens med nummeret på ESTA, hvilket skyldtes at jeg fik nyt pas 6-1-2020.  
Jeg forsøgte at lave et nyt ESTA men desværre uden held, jeg kunne ikke nå dette inden flyet var lettet. Der var absolut ingen hjælp at hente ved nogen af personerne i området. Med god hjælp fra [medarbejder1] og [Rejsearrangøren] fik vi så lavet et nyt ESTA, Og efter at have talt med [medarbejder 1] fik jeg en super god opringning fra [medarbejder 2] fra [Rejsearrangøren] der fortalt at vi var om booket til et fly om lørdagen i stedet for.  
...  
Kl. 19 tog vi hen til et hotel i nærheden, [...]  
Fredag eftermiddag ringede jeg flere gange til Lufthansa i Tyskland for at få betalt den ombookning, som [medarbejder 2] fra [Rejsearrangøren] havde fået lavet.  
Jeg fik fat i en meget flink mand og efter en længere samtale hvor han tastede en hel del og han havde fået mit Mastercard data, alle numre og koder, idet han sagde at vi skulle

betale omkring 290 EURO for ombookningen, hvilket jeg sagde at det var helt OK. Jeg spurgte 2 gange om alt nu var i orden, hvilket han sagde at det var 100 % i orden og ønskede os en super god tur.

Om natten til lørdag modtog jeg så en mail fra LUFTHANSA med et nummer fra USA hvor de bad mig ringe, idet der var noget der ikke var OK. Jeg ringede så lørdag morgen til nummeret i USA hvor jeg kom til at tale med en dame, der sagde at hun IKKE kunne finde noget der ikke var ok så vi skulle blot checke ind som normalt.

Vi tog så tidligt i lufthavnen lørdag [...]

Efter at have brugt ca 2 timer i "lost and found" var vi nødsaget til at gå til Check In Her startede så et nyt mareridt, vi blev sendt mellem forskellige skranker og INGEN ville hjælpe os og jeg fik så at vide at LUFTHANSA manglede at verificere at billetten var om booked fra fredag til lørdag, de kunne alle se at det var gjort, men der manglede et sidste OK fra LUFTHANSA, jeg ringede så til LUFTHANSA igen og efter at forsøgt mange gange lykkedes det for mig at få fat i en dame hos LUFTHANSA, der så sagde at hun nok skulle klare dette, men at det nu ville koste godt 1000 EURO at få det gjort, jeg sagde at det var OK og gav hende alle oplysningerne på mit kort og hun sagde at nu var det 100 % OK der ville blot gå et par minutter så kunne vi checke ind.

Da der kun var 1 time til at flyet skulle lette og det stadig ikke var OK, var der en sød dame fra EUROWING der ringede ind til LUFTHANSA og talte med dem og fik OK for at nu var alt i orden, så vi skulle straks gå til Gate 150, hvor der var en supervisor der ville klare det straks så vi kunne komme ombord.

Vi kom over til den pågældende person der bekræftede at alt var OK, der manglede blot en enkelt detalje, hvilke kom om 2 min.

Da der manglede ½ time til at flyet skulle lette, begyndte han febrilsk at ringe rundt og ca. 10 minutter senere sagde han så at vi ikke kunne nå at komme med flyet.

Han forsøgte så at finde en anden måde at vi kunne komme til Miami, men det kunne ikke lade sig gøre at komme derover tids nok til at kunne når vores fæрге Celebrity EDGE som vi skulle have været på krydstogt med.

..

Vi fik i stedet fundet ud af at vi kunne komme hjem via København, hvilket vi var nødsaget til idet vi ikke med sikkerhed kunne nå frem til vores krydstogt.

Det skal lige nævnes at jeg flere gange spurgte personalet i lufthavnen om ikke jeg blot kunne betale for en billet for os til Miami, hvilket de hele tiden afslog idet de sagde at dels ville vi miste vores hjemrejse, men at der ikke var det store problem med at få verificeret rebookningen.

..."

I mail af 23. maj 2021 til Ankenævnet, har klageren yderligere anført:

"...

Vi mødte op 4 timer før afgang ( for at forsøge at finde vores bagage ) og startede på indtjekning 2 timer før afgang, idet vores bagage måtte være i Miami.

Vi forsøgte ALT i de 2 timer og de blev hos Eurowings og Lufthansa ved med at sige at der ikke var noget problem, billetten skulle blot verificeres hos den anden part ([Rejsearrangøren] havde købt turen hos Lufthansa, men vi skulle flyve med Eurowings).

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 20. februar, 27. august, 29. september, 22. oktober og 5. november 2020 til rejsearrangøren og mails af 13. og 18. juli 2021 samt 30. august 2021 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 36.541 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 14. oktober 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har nu endelig fået svar fra [rejsearrangørens forsikringsselskab] omkring kompensation ifm. jeres rejse i februar.

Desværre og overraskende vil de ikke dække for tabet, og det [er] jeg uforstående over.

Vi har ikke nogen ankemulighed, men jeg sidder sammen med vores direktør [...] på mandag og hører om vi kan finde en bedre løsning. Jeg er ærgerlig over det lange sagsforløb og afgørelsen fra forsikringens side.

Her er uddrag af afgørelsen:

Da hændelsen skyldes rejsekundens egen fejl, er I som rejsebureau ikke ansvarlig for hændelsen i henhold til lov om pakkerejser. Da den udvidede ansvarsforsikring dækker jeres ansvar under lov om pakkerejser, har vi desværre ikke mulighed for at tilbyde dækning. Det er rejsekunden selv, der har begået fejlen og hermed er ansvarlig for denne. Efterfølgende fejl i ombookingen fra LH vil fortsat være rejsekundens eget ansvar, hvorfor vi desværre ikke kan tilbyde dækning under den udvidede ansvarsforsikring.

Har LH begået fejl, vil jeg anbefale rejsekunden at sende reklamation til flyselskabet med krav om kompensation.

...”

I mail af 22. juni 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vores version af historien er på mange måder ens med [klagerens] version - uanset hvad, så ændrer det ikke på, at det desværre er [klagerens] egen skyld, at han ikke havde opdateret sin ESTA og derfor ikke kunne komme på flyet fra Düsseldorf til Miami.

[Klageren] ringede til os fra Düsseldorf lufthavn og vi forsøgte at gøre alt hvad vi kunne for at hjælpe ham.

Vi lavede en ny ESTA til ham og vi talte med Lufthansa/Eurowings, da han havde svært ved at få hjælp af flyselskabet i lufthavnen - vi fik flyselskabet til at holde pladser på en afgang dagen efter, men aftalen var at [klageren] selv skulle kontakte Lufthansa/Eurowings og betale for denne ombooking og få de nye billetter.

Herfra slipper vi sagen og tror at alt er godt, indtil [klageren] ringer på nødtelefon og fortæller at Lufthansa/Eurowings har lavet en fejl og ikke har "verificeret"/ombooket billetterne korrekt, så de ikke kommer afsted alligevel. På det tidspunkt vil de bare gerne hjem, så vi hjælper dem med fly hjem til Aalborg.

Efterfølgende forsøger vi at få kompensation fra Lufthansa og rederiet, Celebrity, men uden held.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 25. februar, 17. juli, 27. august, 12. og 22 oktober 2020 samt 9. november til klageren og 23. juni samt 24. og 30. august 2021 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 23. juni 2021 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og gør yderligere gældende bl.a.:

”...

Ja jeg er enig med [Rejsearrangøren] om at det er min fejl om fredagen, idet jeg havde fået nyt pas og ikke bemærket at på trods af at der stod at min ESTA var gyldig, var den det ikke idet det nye pasnummer skulle have været registreret.

Men som [Rejsearrangøren] fortalte fredag eftermiddag skulle jeg blot betragte vores udgifter med overnatning osv i Düsseldorf som en "fartbøde" idet der fik man heller ikke noget ud af pengene, Endvidere sagde de at nu skulle vi blot hygge os i Düsseldorf og så starte på en ny ferie om lørdagen.

Med hensyn til den nye billet kontaktede jeg straks Lufthansa og gav dem mit Mastercard (dok for at de har haft det korrekte kort er sendt til jer) Lufthansa må jo også have haft alt på plads idet de jo sendte mig en ny billet med alle de samme ruter undtagen turen fra Düsseldorf som nu var rettet til lørdag i stedet for oprindeligt fredag. (denne rettelse stod [Rejsearrangøren] også for).

Så om det er [Rejsearrangøren] eller Lufthansa, der har lavet fejl, kan jeg ikke sige, men jeg har købt og betalt en pakkerejse af [Rejsearrangøren] og de har stået for ALT med ombooking osv.

...”

Rejsearrangøren har i mail af 23. juni 2021 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører bl.a.:

”...

En afsluttende kommentar/præcisering fra vores side af er, at rent praktisk så er det kun flyselskabet, Lufthansa/Eurowings, som i disse situationer kan lave en ombooking (reissue) af flybilletter – så den del er ikke håndteret af os, men af Lufthansa.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren pga. manglende gyldigt ESTA til USA mistede den oprindeligt planlagte vidererejse fra Düsseldorf til Miami fredag den 14. februar 2020 kl. 12.30.

Som følge heraf må klageren bære risikoen for, at han mistede den oprindeligt planlagte vidererejse.

Det er endvidere ubestridt, at rejsearrangøren herefter kontaktede flyselskabet, der er rejsearrangørens underleverandør, og - uanset at de bestilte flybilletter ifølge bekræftelsen af aftalen ikke kunne ændres eller refunderes – fik klagerens vidererejse fra Düsseldorf til Miami ændret til dagen efter - lørdag den 15. februar 2020, kl. 12.30 - mod klagerens betaling af et gebyr.

Da rejsearrangøren, valgte at kontakte flyselskabet og ordne en ombooking af klagerens vidererejse fra Düsseldorf til Miami, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren som den professionelle part har påtaget sig risikoen for, at klagerens ændrede vidererejse dagen efter kunne gennemføres som aftalt.

Da rejsen ikke blev gennemført, og dette ikke skyldtes klagerens forhold, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris på i alt 36.541 kr.

Herfra fratrækkes modværdien i danske kroner af beløbet på 14 USD, som rejsearrangøren betalte for ansøgning om nyt ESTA til klageren.

Den omstændighed, at klageren selv skulle betale for ombookingen af flybilletterne, kan i det konkrete tilfælde ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at klageren, som anmodet om i mail af 14. februar 2020, kl. 21 fra flyselskabet, kontaktede flyselskabet om morgenen den 15. februar 2020 og - flere gange herefter - og fik oplyst, at alt var i orden.

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

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 36.541 kr. fratrukket modværdien i danske kroner af 14 USD til klageren [person1] samt renter fra den 9. februar 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