

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1091

afsagt den 16. marts 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 voksne/3 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Plomari, Lesbos, Grækenland. 3.7.-17.7.2022 Faktisk hjemrejse: 21.7.2022	
PRIS	I alt 39.926 kr. (Inkl. 3 stk. indtjekket bagage)	
KLAGEN ANGÅR	Ændret, forsinket og strabadserende hjemrejse trods strejken hos flyselskab var ophørt dagen før den faktiske hjemrejse.	
KRAV	Kompensation på 14.888 kr. Rejsearrangøren har tilbagebetalt 1.644 kr. til klageren for forplejning og ekstra parkering grundet forlænget hjemrejse, hvilket ikke er omfattet af klagesagen.	
KLAGEGEBYR	24. oktober 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	22. november 2022	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 22. august 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. marts 2022 en rejse til Plomari, Lesvos, Grækenland, for 5 personer for perioden fra søndag den 3. juli til søndag den 17. juli 2022 med indkvartering i to 2-værelses lejligheder med balkon og havudsigt på Hotel Maria. Uden pension.

Klageren gør gældende, at hjemrejsen fra rejsemålet var utilfredsstillende, da den blev forlænget med over 1 døgn, var mere strabadserende end nødvendigt og ikke var en direkte flyvning, som bestilt.

Klageren gør endvidere gældende, at strejken hos flyselskabet var ophørt dagen før den faktiske hjemrejse, og at rejsearrangøren derfor burde have arrangeret en direkte flyvning hjem fra destinationen.

I billetten dateret 7. marts 2022 er hjemrejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Flydetaljer

Hjemrejse

Fra

Lesvos - MJT

Afgang (lokaltid)

17.7.2022 11:05

Til

København/Kastrup - CPH

Ankomst (lokaltid)

17.7.2022 13:25

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. juli 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Rejse til Lesvos skulle slutte 17. juli, men grundet strejke hos [flyselskabet], blev afrejse udskudt. Dette bevirkede, at vi blev boende på Hotel Maria med forplejning morgen, middag og aften. 16. juli sent om aftenen modtager vi, via SMS, besked om, at vi ikke kunne rejse den efterfølgende dag. Dette med afsæt i den igangværende strejke hos [flyselskabet]. Vi har fuld forståelse for, at [rejsearrangøren], ligesom os, var ”gidsler” i denne strejke og ikke havde nogle andre muligheder i den givne situation.

Forløb i perioden 17. juli til 20. juli er præget af ingen ”pro-aktiv” kommunikation fra guiderne om situationen. Vi skulle selv søge information, hvis vi var heldige at ”fange” hende på hotellet.

...

De gange, hvor vi møder guiden, har hun ingen information til os, og kan heller ikke fortælle, hvad udsigterne er, eller hvad der arbejdes på. Det var tydeligt, at guiden var overladt til sig selv.

Så sent som onsdag d. 20.07 om formiddagen møder vi hende tilfældigt, og spørger til nyt om situationen. Heller ikke her kan hun give os nogle oplysninger.

...

Da vi spørger ind til, hvem der har ansvaret for vores hjemsendelse, gives der udtryk for, at det har destinationschefen og ikke [rejsearrangørens] hovedkontor.

...

Forløb:

...

- Onsdag d. 20.07 kl. 12.29 modtages SMS om, at vi skal sejle fra Mytilini Havn kl. 18.20 med afgang fra hotellet kl. 16.00.
- Da vi ankommer på hotellet, er der alene personalet samt de øvrige gæster. Der er ingen guide til at vejlede. Og forløbet er alene kendt til, at vi skal med bus og færge til Limnos.
- Kl. 16.00 ankommer bus og guide – hun kan alene gengive de oplysninger, som vi allerede har modtaget i SMS. Den videre plan giver hun udtryk for ikke at være bekendt med.
- I bussen er foruden danske turister også svenske og norske. Inden bussen afgår, modtager de norske turister en SMS om, at de dagen efter vil blive fløjet fra lufthavn i Limnos til Oslo. Samme SMS modtager vi ca. 10 minutter senere, – hvor vi har sat os til rette, og bussen kører. Først her gøres vi bekendt med, at vi ligeledes skal til Oslo, og det samme gør sig gældende for de svenske turister. Det virker noget påfaldende, at denne ”gruppe SMS” først modtages til de svenske og danske turister efter, vi er kørt og samtidig, at den modtages forskudt fra de norske turister. Vi sad med følelsen af at være blevet taget som gidsler, uden mulighed for at gøre ”indsigelse”.
- Guiden kan fortsat intet fortælle om den videre plan, og der savnes fuldstændig indblik fra hendes side af i forhold til forløbet. Da hun konfronteres med dette, er svaret endnu en gang, at vi bør være taknemmelige for, at [rejsearrangøren] har betalt for vores mad de seneste dage. Vores bekymring om rejsetid, børn mm. blev fuldstændig overhørt.
- Ankomsten til Mytilini Havn kommer ny guide ind i bussen. Først her informeres vi om, at den sejltur, vi skal ud på, har en varighed på 5½ time. Men vi kan glæde os over, at den er smuk, og at vi får 20 EURO til forplejning pr. mand. Samtidig gengiver hun besked fra SMS om, at der er booket fly i Oslo til danskerne og svenskerne. Afrejse tidspunkt kan hun ikke informere om – det vil vi modtage besked om, når vi får billetter som tilsendes via e-mail. Det kan undre, hvordan man kan booke et fly uden at kende afrejse tidspunkt.
- Jeg spørger hende direkte til følgende:
 - [Flyselskab]-strejken er aflyst, hvorfor skal det gøre så ”besværligt” at komme hjem? Hertil svares, at det gælder for [rejsearrangøren] om at få os hurtigt hjem.
 - Jeg spørger til andre muligheder for hjemtransport, i det jeg er vidende om flere fly, der de kommende dage ankommer til Lesvos, som kan tage os med hjem? Hertil svares, at det ikke er muligt. Dog uden at hun kan begrunde hvorfor.
 - Jeg spørger til, hvad man forestiller sig mht., at vi er en familie med børn, der skal ud på en lang tur?

Hertil svares, at vi skal være glade for at komme hjem.

- Jeg konkluderer til sidst, at det for mig virker som om, at vi som gæster er et ”problem”, som man blot ønsker at ”skubbe hjem” uden hensyns tagen til noget som helst. Hertil svares med et ”smil”, at sådan kan jeg godt tolke det. Jeg må forstå, at det er dyrt for [rejsearrangøren] at have os boende på hotellet.
- På færgen kontrolleres mail, og først under sejltur modtages billetter. Først her gøres vi bekendt med afrejsetidspunktet fra Oslo, som viser sig at være kl. 20.10.

Vores rejse til Danmark skulle være forløbet som følger:

Afrejse 03.07 og hjemkomst 17.07 med direkte flyvning fra Lesvos til København.

Vores rejse blev som følger:

Og det pointeres her, at der er fuld forståelse for situationen omkring [flyselskabet]. Men det understreges samtidig, at strejken var ophørt på hjemrejsetidspunktet.

- Modtagelse af SMS og med 3½ times varsel afgang med bus kl. 16.00.
- Bustur til Mytilini Havn med ankomst kl. 17.30.
- Afgang med færge kl. 18.30 der ankommer til Limnos kl. 00.20.
- Sidder i bus kl. 00.35 og ankommer til hotel Porto Myrina kl. 00.55 og er installeret på værelse kl. 01.30.
- Guide gør opmærksom på, at udtjekning kan tage tid – vi står derfor op kl. 06.30. Hvilket betyder 5 timers søvn med mindre børn.
- Afhentning fra hotel kl. 08.30 mod lufthavn og sidder i fly kl. 10.40. Kort efter får vi besked om, at ”slot” ikke er overholdt, hvorfor vi ikke kan komme i luften.
- Vi letter kl. 11.20 og ankommer til Oslo lufthavn 13.30 lokal tid.
- Fly mod København afgår 20.10 og ankommer kl. 21.30. Bagage udleveres kl. 21.50, og vi står ved vores bil på Københavns parkering kl. 22.23.
- Ankommer på vores privat adresse kl. 23.50.

En normal tur fra Lesvos til København tager ca. 3½ time. Med ovenstående har [rejsearrangøren] sørget for en rejsetid ved ankomst i Københavns Lufthavn på i alt 29½ time, der har indeholdt mulighed for 5 timers søvn på et hotel.

...

- Det pointeres, at [rejsearrangøren] ikke kan påberåbe sig strejke. Dette da denne var ophørt på pågældende tidspunkt.
- Det vides, at der ankom indtil flere fly de efterfølgende dage med direkte flyvning fra Lesvos til København.
- Det bemærkes, at vi har købt og betalt for en direkte flyvning fra Lesvos til København. Hvis vi havde ønsket cruise med skib, ø hop samt besøg i flere lande, havde vi bestilt dette.
- Det kunne ved ankomst i Oslo konstateres, at der afgik mindst 2 fly med tidligere afgang mod København end det, vi var blevet booket til.
- Personalet på [...] flyet fra Limnos fortæller, at flyet er kommet ”tomt” ned alene for at hente os og bringe os til Oslo.

Baggrund for søgt kompensation sker med afsæt i gældende EU-regler, som ved flyforsinkelser. Dette da [rejsearrangøren] og alene [rejsearrangøren], holdes til ansvar for en rejsetid på 1½ døgn i stedet for ca. 3½ time.

...

Gældende EU-regler ved flyvning over 1.500 kilometer indenfor EU angiver 400 EURO pr. person. Omregnet ($400 * 5 * 7,44$) 14.888 DKK vedr. nævnte bookning for 5 personer.

Den forlængede rejsetid:

...

- Ses alene at være sket ud fra en økonomisk kalkule fra [rejsearrangørens] side af, som vi ufrivilligt blev en del af.

...

- Hvis der kan flyve et tomt fly til Limnos og flyve til Oslo kunne samme mulighed være benyttet i forhold til at sende et tilsvarende fly til Lesbos mod København.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 29. august 2022 til rejsearrangøren og i mails af 25. oktober, 2. og 22. november 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 14.888 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 11. august 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Alle, der har købt en pakkerejse med [rejsearrangøren], er beskyttet af lov om pakkerejser og Generelle Vilkår og Betingelser for Pakkerejser. Heraf fremgår det blandt andet, at arrangøren er ansvarlig for at afholde udgifter til kost og logi under forsinkelsen.

...

Med hensyn til eventuelle øvrige omkostninger, gennemgår vi disse i hvert enkelt tilfælde, og foretager en udbetaling, når kravene er vurderet og godkendt efter retningslinjerne i lovgivningen og rejsebetingelserne.

...

For så vidt angår andre erstatningskrav i henhold til transportlovgivningen, såsom EU261, skal disse rettes til transportøren, i dette tilfælde [flyselskabet]. Endnu en gang vil vi beklage, at denne strejke ramte dig som tredjepart så hårdt, og vi forstår, at mange har været både frustrerede og fortvivlede i perioden, der gik fra oprindelig planlagt hjemrejse til hjemrejsen faktisk fandt sted.

...”

I mail af mail af 17. november 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Anmälarén och dennes medresenärer skulle ha åkt hem från Lesbos den 17/7–22 men tyvärr påverkades deras hemresa av den stora [flyselskab] strejken. Strejken avslutades den 19/7 men då det var flera tusen resenärer kvar på olika resmål vid denna tidpunkt så fanns det helt enkelt inte tillräckligt många flyg att ta hem alla direkt. Detta ledde även till att vissa resenärer var tvungna att transporteras till andra flygplatser vid hemresa, samt flyga till annan flygplats i Skandinavien för vidare transport med buss. Detta var inte något vi som researrangör valde eller kunde påverka utan det var så det var tvunget

att bli för att få hem alla resenärer. För de resenärer som blev kvar längre på resmålen än planerat så stod vi på [rejsearrangøren] självfallet för kost och logi.

...

Anmälaren har inkommit med två reklamationer den 22/7, den första som avser utlägg på grund av strejken och denna finner ni under [...]. I denna del har vi ersatt anmälaren helt enligt hans yrkande med 1.644 DKK. Se [...], utbetalningen till anmälaren.

Den andra reklamationen avser ersättning enligt EF261/2004 för försenad hemkomst. Se [...]. I denna del har vi nekat till anmälares krav då de gällde ersättning enligt transportlovgivningen EF 261/2004 och därmed måste ställas direkt mot transportören, i detta fall [flyselskabet]. Se [...], vårt svar på denna reklamation.

Vi motsätter oss anmälares krav då vi redan utbetalat de 1.644 DKK denna yrkat på i sin ena reklamation, samt att dennes ytterligare krav gäller ersättning enligt EU förordningen och därmed måste ställas direkt mot flygbolaget.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 29. august og 25. oktober 2022 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at strejken hos flyselskabet ophørte den 19. juli 2022, at klagerens hjemrejse på grund af strejken først blev påbegyndt den 20. juli 2022, kl. 16, og ikke den 17. juli 2022 som bestilt – dvs. 3 dage senere end planlagt – og foregik med færge, en ekstra overnatning på et hotel og med fly via Oslo med ankomst i Københavns Lufthavn den 21. juli 2022, kl. 21.30.

Forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27, på et objektivt grundlag og derfor uafhængigt af, om manglen – ændringen af hjemrejsen – kan bebrejdes rejsearrangøren.

Ankenævnet bemærker, at uanset at rejsearrangøren er uden skyld i de gener, som strejken hos flyselskabets personale påførte klageren, hæfter rejsearrangøren efter reglerne i pakkerejseloven for den herved opståede forringelse af rejsen.

På denne baggrund og under hensyn til, at hjemrejsen blev både forlænget og mere strabadserende, end hvad klageren med rette havde kunnet forvente i forhold til en direkte flyvning hjem som bestilt, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren ikke har godtgjort, at servicen fra rejsearrangøren – omstændighederne taget i betragtning i en situation, hvor omfanget af strejken hos flyselskabets flypersonale har medført et ikke ubetydeligt antal flyaflysninger over en længere periode – var utilfredsstillende.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren – ifølge egne oplysninger – har fremsat krav om kompensation mod flyselskabet efter EU-forordning 261/04 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, og at klageren inden nævnets afgørelse ikke havde modtaget svar fra flyselskabet på sin anmodning om kompensation.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr 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 betale 4.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 22. august 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand