

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1144

afsagt den 16. marts 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(4 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. Florida, USA. 3.7.-18.7.2022	
PRIS	I alt 55.962 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende, forsinket og ændret hjemrejse, navnlig pga. aflysning af flyrejsen fra Hamborg til Billund, hvilket medførte utilfredsstillende feriedage efter aflysningen. Utilfredsstillende service fra rejsearrangøren.	
KRAV	Kompensation på 9.414 kr. og tilbagebetaling af yderligere 1.556 kr. for udgiften til taxa fra Hamborg til Billund på i alt 4.556 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 3.000 kr. i tilskud til hjemtransport (taxa) til klageren.	
KLAGEGEBYR	7. november 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	19. december 2022	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.456 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 26. 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

Klagerens medrejsende købte den 25. februar 2022 en rundrejse til Florida, USA, for 4 personer for perioden fra søndag den 3. juli til mandag den 18. juli 2022 med indkvartering, forplejning i henhold til rejseplanen. Med billeje.

Onsdag den 13. juli 2022 – dag 11 på rejsen og 5 dage før planlagt hjemrejse – informerede flyselskabet klageren om, at deres flyrejse hjem fra Frankfurt til Billund den 18. juli 2022 var aflyst.

Klageren gør gældende, at hjemrejsen var utilfredsstillende, da flyet fra Frankfurt til Billund blev aflyst, og rejsearrangøren ikke afhjalp manglen, hvilket medførte, at hjemrejsen fra Hamborg til Billund foregik med taxa. Taxaturen var ukomfortabel og hjemkomsten blev forsinket som følge heraf.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangørens service i forbindelse med at finde en alternativ og rimelig hjemrejsetransport var utilfredsstillende, og at de sidste 3-4 rejsedage derfor ikke kunne nydes i samme omfang som planlagt.

I ”Rejseplan” af 25. februar 2022 er hjemrejsen bl.a. beskrevet således:

”...	
Dato	Til/fra
Afrejse	
17. juli 2022 kl. 16:45	Miami International Airport
...	
Ankomst	
18. juli 2022 kl. 07:55	Frankfurt International Apt
...	
Afrejse	
18. juli 2022 kl. 09:15	Frankfurt International Apt
...	
Ankomst	
18. juli 2022 kl. 10:30	Billund Lufthavn
...”	

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. juli 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
Den bestilte hjemrejse bestod af en flyvning fra Miami den 17. juli til Billund med flyskifte i Frankfurt og ankomst i Billund den 18. juli kl. 10.30.
...
Den 13. juli (4 dage før afrejse) får vi en mail fra [flyselskab 1] med besked om, at vores fly fra Frankfurt til Billund er aflyst. Vi skriver til [rejsearrangøren] samme dag og

spørger til, om vi bliver ombooket til et andet fly. Den 14. juli rykker vi for svar og opfordrer til en hurtig afklaring for ikke at risikere, at øvrige afgang til Billund bliver udsolgt og for at få styr på hjemrejsen inden for jeres normale åbningstid.

Den 15. juli modtager vi en mail fra [rejsearrangørens medarbejder 1], som foreslår, at vi bliver en ekstra dag i Miami med en hjemtur, der består af en 24-timers flyvetur med 2 skift. Det har vi ikke mulighed for, da vi skal hjem til en fødselsdag, og vi er desuden heller ikke indstillet på et ekstra ophold i Miami eller de udgifter, der vil være behæftet hermed. Vi bliver ikke tilbudt at få dækket nogle udgifter. Vi skriver tilbage med forslag om alternative flyrejser, hvor der ser ud til at være billetter.

Da vi senere på dagen taler med [rejsearrangørens medarbejder 1] i telefonen, får vi at vide, at alle de foreslåede afgang er udsolgte, og at vi skal tage et tog hjem fra Frankfurt og selv købe togbilletter herfra. Dette bliver efterfølgende lavet om til en flyvning videre til Hamburg for at få en kortere tog/bustur til Billund.

Vi forsøger herefter at købe togbilletter, men kan ikke gennemføre bestillingen på trods af, at [rejsearrangørens medarbejder 1] oplyser, at der ser ud til at være ledige billetter. Det ser også sådan ud, men vi kan ikke gennemføre en bookning og prøver gentagne gange i løbet af de næste dage at booke togbilletter både hos DB og DSB og både almindelige og 1. klasse billetter. Vi kontakter noget familie, som bor i Tyskland, og de oplyser, at der er kaos i togdriften i Tyskland med mange udsolgte afgang til/fra lufthavnsbyer som Hamburg.

Den 16. juli, natten til lørdag, står vi op for at kunne ringe til [rejsearrangøren] i telefontiden, hvor vi taler med [medarbejder 2], som bestiller en lejebil til os, så vi kan komme hjem fra Hamburg. Da vi står op igen om morgenen, har hun imidlertid sendt en mail med en oplysning om, at det for danske bosiddende er ulovligt at køre en lejebil fra Tyskland ind i Danmark, og at hun derfor har afbestilt bilen igen. Dette er ikke korrekt, idet det er lovligt at køre en tysk lejebil ind i Danmark, hvis man kører fra A til B, hvilket [rejsearrangøren] også bekræfter dagen efter.

Den 17. juli, natten til søndag, må vi derfor igen stå op for at ringe [rejsearrangøren] i telefontiden, hvor vi taler med en ubehøvlet mandlig medarbejder, som vi ikke husker navnet på. Medarbejderen nægter at hjælpe os på nogen måde. Vi har nu fået ødelagt to nætter, og er i det hele taget meget stressede over hjemrejsen og har derfor fået minimalt udbytte af de sidste 3 - 4 dage af ferien.

...

Vi må således påbegynde hjemrejsen søndag formiddag uden at ane, hvordan vi skal komme fra Hamburg til Billund. Da vi sidder i terminalen i Miami, skriver vi en sidste mail til [rejsearrangørens medarbejder 1] i forventning om, at han kan hjælpe med hjemturen fra Hamburg til Billund, når han møder på arbejde mandag morgen. Da vi ankommer i Frankfurt mandag morgen d. 18., kan vi desværre se, at han igen har svaret, at der ser ud til at være ledige togbilletter, hvilket der reelt ikke var, og det sender vi dokumentation for i form af screenshots. Han oplyser, at han ikke kan hjælpe os yderligere, at vi ikke har krav på mere, og at [rejsearrangøren] allerede har strækket sig meget langt. Da vi ankommer til Hamburg, undersøger vi priser på forskellige muligheder for billeje og forhandler pris med flere taxachauffører. Det ender med, at en taxatur til en fast pris på 600 EUR er den billigste løsning, og denne tager vi derfor. Det er en meget lille taxa med dårligt fungerende aircondition, hvor vi er tvunget til at sidde 3 voksne mennesker på bagsædet i 4 timer, (der var kø ved grænsen på grund af grænsekontrol). Vi ankommer til Billund Lufthavn kl. 17.

...

Rejsen har således været behæftet med væsentlige mangler, og vi anmoder derfor [rejsearrangøren] om følgende kompensation, som vi er berettigede til i henhold til pakkerejse-loven:

1. Refusion af ekstraudgifter til taxatur fra Hamburg til Billund svarende til 600 EUR.
 2. Nedslag i rejsen pris som kompensation for forsinket hjemkomst på 7,5 timer.
 3. Nedslag i rejsens pris som kompensation for den dårlige service og manglende afhjælpning af vores problem med det aflyste fly, som resulterede i store frustrationer og manglende udbytte af de sidste 3-4 dage af vores ferie samt manglende komfort på hjemrejsen.
- ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 18. december 2022 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget 3.000 kr. i tilskud til hjemtransporten, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 9.414 kr. og yderligere tilbagebetaling af 1.556 kr. svarende til i alt 4.556 kr. for udgiften til taxa.

Rejsearrangøren gør i mail af 2. september 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har desværre været meget udfordret af aflysninger og strejker denne sommer, men vi har forsøgt at løse alle sagerne så godt, vi har haft mulighed for indenfor de retningslinjer (eller mangel på samme), vi har fået udstukket af flyselskaberne.

Som [rejsearrangørens medarbejder 1] også oplyste dig, havde [flyselskab 1/ flyselskab 2] egentlig bedt os om at henvise vores kunder direkte til dem med virkelig lange ventetider i telefonkøer til følge. [Rejsearrangørens medarbejder 1] og de øvrige kollegaer forsøgte i stedet at hjælpe og finde løsninger så godt, det var muligt. Jeg er ked af, du ikke synes, hjælpen var hurtig og god nok, men jeg kan forsikre dig om, at alle gjorde, hvad de kunne indenfor rammerne.

Jeg kan forstå, du har aftalt med [rejsearrangørens medarbejder 2] og efterfølgende [medarbejder 1], at vi ville dække EUR 400 svarende til kr. 3.000 som tilskud til f.eks. billeje eller taxa fra Hamburg til Billund. Den aftale holder vi selvfølgelig, så hvis du sender registrerings- og kontonummer, sørger jeg for overførsel.

Der er desværre ikke kompensation jf. pakkerejse-loven for forsinkelser på hjemrejsen.

...”

I mail af 21. november 2022 fra klageren til Ankenævnet fremgår bl.a.:

”...

Ang. dokumentation for at taxaen var den billigste løsning, så kan jeg oplyse, at vi spurgte 5-6 taxachauffører efter en pris og flere afviste eller sagde en højere pris (700-1000 EUR). Jeg ved ikke, hvilke taxaselskaber de kørte for, og priserne er jo ikke muligt at dokumentere. Derudover henvendte vi os til [biludlejningsvirksomhed] og [anden biludlejningsvirksomhed], og prisen på udlejning var også højere. Jeg har vedhæftede de

nuværende priser på billeje mellem Hamburg og Billund, og det var ca. samme priser dengang.
 ...”

I mail af 5. december 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

D. 13. juli videresender [klagerens medrejsende] en mail fra [flyselskab 2, for flyvning mellem Frankfurt og Billund] til [rejsearrangørens medarbejder 1] (sælger).

I mailen står, at hjemrejseflyet fra Frankfurt til Billund d. 18. juli er annulleret, og at [flyselskab 2] arbejder på sagen og snarest vil vende tilbage med en løsning.

...

[Rejsearrangørens medarbejder 1] kontakter [rejsearrangørens] billetkontor, men da reservationen i vores system ikke er opdateret med det annullerede fly, og [flyselskab 2] har skrevet, de selv arbejder på en løsning, kan vi på det tidspunkt ikke gøre yderligere.

D. 14. juli gensender [klagerens medrejsende] mailen fra [flyselskab 2].

D. 15. juli skriver [rejsearrangørens medarbejder 1] til [klagerens medrejsende], at han nu har talt med [flyselskab 1], og at han har fået bekræftet, han må ombooke til en returrejse fra Miami d. 18. juli – altså dagen efter den oprindelige returdato. [Rejsearrangørens medarbejder 1] spørger, om de har mulighed for at blive en dag ekstra og skriver i samme mail, at han nok skal finde hotel. Med det mener [rejsearrangørens medarbejder 1], at han naturligvis og [også] vil betale det, men det bliver der ikke spurgt mere ind til, da [klagers medrejsende] svarer tilbage, at de ikke kan rykke hjemrejsen en dag, da de skal hjem til en fødselsdag.

[Klagerens medrejsende] spørger på flere alternative flyrejser, men de er enten også annullerede, udsolgte eller ikke mulige at bruge i forbindelse med [flyselskab 1/flyselskab 2] billetten.

[Klagerens medrejsende] spørger på at blive en dag ekstra i Key West i stedet. [Rejsearrangørens medarbejder 1] undersøger det, men da det ikke er muligt at forlænge billejen (grundet stor efterspørgsel på biler), hænger det ikke sammen. Bilen skal afleveres i Miami Lufthavn d. 17. juli kl. 15.45. [Rejsearrangørens medarbejder 1] informerer derfor om, at muligheden enten er at tage en nat ekstra i Miami eller tage toget hjem fra Frankfurt. [Klagers medrejsende] beder herefter [rejsearrangørens medarbejder 1] om at ringe. Da de taler sammen, aftaler de at ændre flyet, så de i stedet for kun at komme til Frankfurt, flyver videre til Hamburg med ankomst d. 18. juli, kl. 11.05, (den oprindelige afgang havde ankomst i Billund d. 18. juli kl. 10.30). [Klagerens medrejsende] og [medarbejder 1] aftaler, at [rejsearrangøren] dækker offentlig transport hjem til Billund.

Efter samtalen sender [klagerens medrejsende] en ny mail til [medarbejder 1] [...], der først ankommer efter [medarbejder 1] er gået hjem fredag aften:

Hej [medarbejder 1],

Tak for det - det var en god ide med flyvning til Hamborg. Vedrørende togbilletter så er der ingen muligheder før 16.52, hvilket er 6 timer efter ankomst til lufthavnen. Det mener vi ikke er rimeligt, og vi vil derfor bede jer om at skaffe os en udlejningsbil. Vi ringer til jeres hovednummer lørdag for at få bekræftet dette.

Mvh [klagerens medrejsende]

Lørdag d. 16. juli ringer [klagerens medrejsende] og taler med [rejsearrangørens medarbejder 2] i kundesupport. Hun fortæller, at [klagerens medrejsende] bad om at få bestilt en bil, så han kunne køre hjem fra Hamburg. [Rejsearrangørens medarbejder 2] bestilte

en bil for at være sikker på, der var en ledig, men hun gjorde samtidig mundtligt opmærksom på, at hun ikke kendte til reglerne og derfor var nødt til at tjekke op og efterfølgende vende tilbage med, om alt var OK. Herefter sender [rejsearrangørens medarbejder 2] en opfølgende mail [...].

I en af sine mails gengiver [rejsearrangørens medarbejder 2] fra [biludlejningsvirksomhed]' betingelser for biler lejet i Tyskland:

Kørsel i andre lande

...

Det er tilladt at køre i Østrig, Andorra, Belgien, Schweiz, Tjekkiet, Tyskland, Danmark, Spanien, Frankrig, Finland, Liechtenstein, UK, Ungarn, Kroatien, Italien, Irland, Luxembourg, Monaco, Norge, Holland, Portugal, Polen, San Marino, Sverige, Slovakiet, Slovenien.

..

Kunder med bopæl i Danmark må ikke køre en udenlandsk registreret bil i Danmark.

...

Vi har udelukkende aftale [biludlejningsvirksomhed], og da deres regler ikke tillader, man som dansker kører en tysk registreret bil ind i Danmark, har vi ikke haft mulighed for at bestille en lejebil.

[Klagerens medrejsende] skriver først til os søndag aften amerikansk tid, at det ikke er lykkedes dem at bestille togbilletter. Indtil da nævner han udelukkende, at han ikke vil vente til den sene eftermiddagsafgang. Hvis togbilletten var blevet bestilt allerede fredag, havde det måske været en mulighed. Men der ville [klagerens medrejsende] ikke acceptere først at skulle med toget 6 timer efter flyankomst i Hamburg. Han ringede derfor i stedet både lørdag og søndag vedrørende billeje.

[Klagerens medrejsende] spørger til sidst, om de også kan få de 4 x 100 EUR, hvis de i stedet vælger at tage en taxa. Dette bekræfter [rejsearrangørens medarbejder 1] [...], og det er derfor det beløb, vi har refunderet til [klagerens medrejsende].

Afslutningsvis vil jeg nævne, at aflysningen af flyet kom i en periode, hvor der generelt havde været rigtig mange flyaflysninger i hele Europa, samt en [flyselskab (ikke anvendt ved rejsen)]-strejke, der havde gjort, at alle andre fly var fuldt bookede. Det var derfor meget svært at finde alternative fly. [Flyselskab 2's] regel var, at de selv ville finde løsninger med kunden, men vi fik helt ekstraordinært lov til at hjælpe ved i stedet at kontakte [flyselskab 1]. Mange andre kunder kom først hjem op til 4-6 dage efter original hjemrejsedato, så vi gjorde virkelig, hvad vi kunne for [klagerens medrejsende] og familien.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren onsdag den 13. juli 2022 – dag 11 på rejsen og 5 dage før planlagt hjemrejse – modtog besked fra flyselskabet om, at deres fly hjem fra Frankfurt til Billund den 18. juli 2022 var aflyst, og at rejsearrangøren derefter fik arrangeret, at klageren i stedet kom med et fly videre fra Frankfurt til Hamborg Lufthavn.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at rejsearrangøren ikke lykkedes med at afhjælpe den manglende vidererejse fra Hamborg til Billund med en alternativ transportløsning, at klageren forsøgte at finde en økonomisk rimelig og alternativ transport med bl.a. tog, og da dette heller ikke lykkedes, valgte klageren at tage en taxa.

På den baggrund og henset til, at klageren herudover selv måtte bruge tid på at arrangere en rimelig transport fra Hamborg til Billund Lufthavn, og at denne del af rejsen, der blev tilbage-lagt i taxa, blev af en lavere kvalitet og mere strabadserende end 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 1.900 kr.

Klageren er herudover berettiget til refusion af rimelige og nødvendige udgifter til afhjælpnin-gen af den manglende transport og er derfor berettiget til tilbagebetaling af udgiften til taxa på i alt 4.556 kr.

Herfra fratrækkes beløbet på 3.000 kr. som rejsearrangøren allerede har udbetalt til klageren.

Den omstændighed, at der i denne periode var et større antal flyaflysninger i Europa som følge af en strejke hos et andet flyselskab, hvilket medførte en øget efterspørgsel på andre ek-sisterende transportmuligheder, kan ikke føre til et andet resultat.

Den omstændighed, at rejsearrangøren – som sagen foreligger til afgørelse – den 15. juli 2022 foreslog klageren at tage en ekstra overnatning på destinationen og derefter flyve hjem med en ekstra mellemlanding med deraf følgende forsinket hjemkomst – kan heller ikke føre til et andet resultat, da rejsearrangøren accepterede, at klageren ønskede en anden hjemrejse end den foreslåede.

Ankenævnet finder endeligt, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet set, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for kompensation i øvrigt.

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 sagsomkostnin-ger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.456 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 26. august 2022. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågæl-dende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand