

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1243

afsagt den 3. maj 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Petra, Lesvos, Grækenland. 26.6.-17.7.2022 Faktisk hjemrejse: 21.7.2022	
PRIS	I alt 12.884 kr. (Inkl. 2 stk. indtjekket bagage)	
KLAGEN ANGÅR	Ændret, forsinket og strabadserende hjemrejse i forbindelse med strejke hos flyselskabet.	
KRAV	Kompensation på 12.884 kr. og 170 kr. for flymåltider, i alt 13.054 kr. Rejsearrangøren har tilbagebetalt 1.412 kr. til klageren for udgifter til forplejning i de ekstra dage på rejsemålet, hvilket ikke er omfattet af klagesagen. Klageren har herudover modtaget en kompensation på 5.950 kr. for flyaflysningen fra flyselskabet i henhold til EU-forordning 261/04 om flypassagerers rettigheder.	
KLAGEGEBYR	30. november 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	10. februar 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 340 kr. til klageren samt renter fra den 23. 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 21. februar 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Petra, Lesbos, Grækenland, for 2 personer for perioden fra søndag den 26. juni til søndag den 17. juli 2022 med indkvartering i 1-værelses lejlighed med terrasse og uspecificeret udsigt på hotel Miramare. Med flymåltid på ud og hjemrejse. Uden forplejning.

Klageren gør gældende, at hjemrejsen fra rejsemålet var utilfredsstillende, da den blev forsinket, forlænget og var mere strabadserende end aftalt.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangøren ikke gav klageren mulighed for at hæve aftalen eller gøre indsigelser mod den ændrede hjemrejse, som blev af en lavere kvalitet end aftalt.

I billetten udskrevet den 18. oktober 2022 - fra rejsearrangørens hjemmeside under 'Min rejse' - er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
 Hjemrejse
 FRA
 Lesbos - MJT
 AFGANG (LOKAL TID)
 17.07.2022 11:05
 TIL
 København/Kastrup - CPH
 ANKOMST (LOKAL TID)
 17.07.2022 13:25
 ...
 MÅLTID
 [Klageren] - Standardmåltid
 ...
 Prisspecifikation
 ...
 Standardmåltid ud og hjem 340,-
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular den 24. juli 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
 Case: Klage over hjemrejse m.v.
 ...
 I forbindelse med vores hjemrejse blev det planlagte fly hjem ([...] - søndag d. 17/7 kl. 11.05) aflyst. Vi fik meddelelse om aflysningen via SMS lørdag aften omkring kl. 23. Hjemrejsen blev indledt pr SMS samt telefonopkald onsdag 20/7 kl. 13.29.

Beskeden indeholdt information om, at vi skulle med bus kl. 16.15 til Mytilini havn, med færge kl. 18.20 til øen Limnos, hvor vi skulle overnatte, inden en (uspecificeret) flyvning torsdag.

Undervejs i bussen (kl. 16.20) onsdag modtog vi på SMS-information om, at torsdagens flyvning ville afgå kl. 10.30 til Oslo. Senere (kl. 17.40) fik vi på SMS-besked om, at vi skulle flyves fra Oslo til København, dog uden angivelse af tidspunkt.

Tidspunktet for rejsen OSL-CPH blev oplyst på mail kl. 20.37, hvor vi modtog en gruppebillet for 60 navngivne personer, med angivelse af flyvning og tidspunkter ([...] afg. 20.10).

1. Vi mener ikke, at [rejsearrangøren] rettidigt/uden unødigt forsinkelse har leveret de aftalte ydelser (hjemrejse).
2. Vi mener ikke, at [rejsearrangøren] har præsenteret den alternative hjemrejse på en måde, der gør det muligt at gøre indsigelse eller hæve aftalen.
3. Vi mener ikke, at [rejsearrangøren] har leveret en alternativ rejseydelse i en kvalitet tilsvarende det aftalte.

...

I tillæg hertil fremsætter vi hermed krav om:

- a. Tilbagebetaling af ikke-leverede ydelser ifm. hjemrejsen: mad ombord (i alt kr. 170).

...

- d. Kompensation/erstatning for væsentlige mangler ift. pakkerejsens indhold, samt manglende mulighed for at gøre brug af rettigheder ifølge pakkerejsens betingelser (i alt kr. 12.884).

Reason, [flyselskab] and the pilot strike: False

Contacted destination staff on: 2022-07-20

Actions taken by the destination staff: De kunne intet gøre. Vi talte med dem flere gange.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 27. januar og 10. februar 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 12.884 kr. og 170 kr. for flymåltider, i alt 13.054 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 31. august 2022 til klageren bl.a. gældende:

"...

Vi beklager dybt den ulejlighed, dette betød for dig, og at det har taget lang tid at svare dig, men vi har haft utroligt travlt i forbindelse med strejken. 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.

I de tilfælde, hvor hotellet, som strandede gæster var indlogeret på, ikke tilbød måltider, blev disse gæster bedt om at indsende kvitteringer for købte måltider efterfølgende. Disse omkostninger refunderes naturligvis i henhold til gældende regler.

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. Til information dækker vi ikke udgifter

udover rejsen som f.eks. kennel, arrangementer man skulle have deltaget i m.m., personlige indkøb som man havde måtte købe, uafhængigt af situationen, egne flybilletter som ikke er godkendt af [rejsearrangøren] på forhånd eller erstatning/»svie og smerte».

...

For så vidt angår andre erstatningskrav i henhold til transportlovgivningen, såsom EU261, skal disse rettes til transportøren, i dette tilfælde [flyselskabet] ved at benytte dette link [link].

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 6. februar 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

[Klageren] var desværre blandt de mange gæster, der i sommers blev berørt af [flyselskab] - strejken. Situationen var meget flydende, og der blev døgnnet rundt arbejdet hårdt på løsninger til de mange tusinde [rejsearrangør]-gæster, der var berørt.

[Klageren] måtte blive nogle ekstra dage på rejsemålet, hvor [rejsearrangøren] har betalt for indkvartering og har refunderet deres udgifter til mad & drikke de ekstra dage – i alt kr. 1.412.

I tillæg hertil har de af [flyselskabet] modtaget en kompensation på kr. 5.950 i henhold til EU261.

Vi beklager naturligvis de ulykkelige omstændigheder, men stiller os lettere uforstående overfor påstanden om, at vi ikke har levet op til vores forpligtelser, idet vi så snart det var muligt fik gæsterne hjem.

Deres oprindelige hjemrejsedato var d. 17/7, og det lykkedes os at finde plads til [klagerne] d. 21/7, så de har afholdt deres fulde ferie, og vi modsætter os kravet fremført i jeres [...].

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ikke fik den oprindeligt tilkøbte forplejning om bord på flyet på hjemrejsen.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris. Nedslaget fastsættes til tillæggets værdi dobbelt op svarende til et nedslag på i alt 340 kr., idet der herved i overensstemmelse med fast ankenævnspraksis er taget hensyn til den ulempe, manglen har påført klageren og den medrejsende.

Det er herudover ubestridt, at klagerens hjemrejse på grund af strejken hos flyselskabet først blev påbegyndt den 20. juli 2022, kl. 16.15, og ikke den 17. juli 2022 som bestilt – dvs. 3 dage senere end planlagt – og foregik dels med færge, en ekstra overnatning på et hotel og med fly via Oslo med ankomst til Københavns Lufthavn den 21. juli 2022 kl. 21.15.

Forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 27, på objektivet 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 loven 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 kunne forvente i forhold til en direkte flyvning som bestilt, finder Ankenævnet, at hjemrejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 31, stk. 2, fratrækkes det beløb, den rejsende har opnået i kompensation efter EU-forordning 261/04, i det beløb den rejsende opnår i erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Ankenævnet finder herefter, at nedslaget til klageren vedrørende de gener, som den ændrede hjemrejse har forårsaget efter en samlet vurdering, ikke overstiger det beløb på 5.950 kr., som flyselskabet inden ankenævnsbehandlingen, efter sagens oplysninger, har udbetalt til klageren efter reglerne i forordning 261/04 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, jf. § 31, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Klageren findes derfor alene berettiget til tilbagebetaling af 340 kr.

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 340 kr. til klageren samt renter fra den 23. 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