

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-1456

afsagt den 15. november 2023

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [Person 1] (3 voksne/1 barn)  
[Adresse]

**REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]

**REJSEMÅL** Plomari, Lesbos, Grækenland. 4.7.-17.7.2022  
Faktisk hjemkomst (1 barn): 18.7.2022  
Faktisk hjemkomst (3 voksne): 21.7.2022

**PRIS** I alt 60.864 kr. (Inkl. 3 stk. indtjekket bagage)

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. utilfredsstillende halvpension og service fra rejsearrangøren i forbindelse med håndteringen af pilotstrejke hos flyselskabet. Ændret, forsinket og strabadserende hjemrejse.

**KRAV** Kompensation på 28.000 kr. samt refundering af udgifter til taxa (750 kr.) fra hotellet til lufthavn på destinationen og flybillet hjem fra Grækenland (1 person af 4.167,75 kr.) samt flybilletter fra Oslo til København (3 personer af 3.879,86 kr.) svarende til i alt 8.797 kr.  
Rejsearrangøren har udbetalt i alt 18.932 kr. til klageren for forplejningsudgifter under den forlængede hjemrejse og for tabt arbejdsfortjeneste (ikke omfattet af klagesagen).

**KLAGEGEBYR** 1. december 2022

**SAGEN FULDT OPLYST** 8. juni 2023

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.042,75 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 31. juli 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 14. februar 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Plomari, Lesvos, Grækenland, for 4 personer for perioden fra søndag den 3. juli til søndag den 17. juli 2022 med indkvartering i 2 deluxe-værelser med terrasse og havudsigt på hotel Porto Plomari. Med halvpension.

Da den oprindelige hjemrejse søndag den 17. juli 2022 kl. 11.05 pga. pilotstrejke hos flyselskabet blev aflyst dagen før - lørdag den 16. juli 2022, købte klageren den 17. juli 2022 om formiddagen på eget initiativ en flybillet hjem fra Lesvos til familiens teenagesøn til samme aften kl. 18.25 med ankomst i Københavns Lufthavn den 18. juli 2022, kl. 6.35. Klageren købte herudover efter ankomst til Oslo torsdag den 21. juli 2022 flybilletter hjem fra Oslo med ankomst til Københavns Lufthavn ca. 5 timer tidligere, end hvad rejsearrangøren havde kunne tilbyde.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. utilfredsstillende halvpension og utilstrækkelig service fra rejsearrangøren i forbindelse med håndteringen af pilotstrejken hos flyselskabet på trods af, at rejsearrangøren havde kendt til strejken i noget tid.

Klageren gør endvidere gældende, at der var for mange gæster på hotellet i uge 2, hvilket skabte uro, og at hjemrejsen fra rejsemålet var utilfredsstillende, da den blev forsinket flere dage og forlænget og mere strabadserende end bestilt. Den direkte flyvning var bevidst bestilt ved købet af rejsen pga. bl.a. dårlig ryg.

I bookingbekræftelsen af 14. februar 2022 er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...  
 Udrejse  
 Fra: CPH-København/Kastrup  
 Afgang (lokal tid): 03-07-2022 05:50  
 Til: MJT-Lesvos  
 Ankomst (lokal tid): 03-07-2022 10:05  
 Fly: [Flyselskabet og flynummer]  
 ...  
 Flyinformation  
 ...  
 Ingen måltider (for rejsende A, B, C, D)  
 ...  
 Hjemrejse  
 Fra: MJT-Lesvos  
 Afgang (lokal tid): 17-07-2022 11:05  
 Til: CPH-København/Kastrup  
 Ankomst (lokal tid): 17-07-2022 13:25  
 Fly: [Flyselskabet og flynummer]  
 ....

Flyinformation

...

Ingen måltider (for rejsende A, B, C, D)

..."

I mail af 21. juli 2022, kl. 14.19, fra rejsearrangøren til klageren fremgår:

"...

Hermed rejsedokument med ruteflybilletter. Medbring dette på rejsen sammen med dine øvrige rejsedokumenter. Tjek at rejsedatoer og navne er korrekte i henhold til det der er bestilt. [Rejsearrangøren] ønsker en god rejse.

Udstedelsesdato: 21JUL2022

Agency Information

Gruppenavn

[Rejsearrangøren]

...

Torsdag, 21 Juli 2022

...

[Flynummer] 21JUL, 20:20 OSL, Oslo

[Flyselskabet] 21JUL. 21:20 CPH, Copenhagen

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 29. juli 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Jeg har været gidsel med min familie i 4 dage og brugt to dage på hjemtransport. Jeg har aldrig oplevet noget lignende. 2. uge af ferien var præget af strejken, og der var børn på hotellet! Halv pension dårlig, og personalet er søde men er ikke oplært til et 5-stjernet hotel. Så forventer jeg, at vores rejseudgifter bliver betalt på i alt 8.000 DKK.

...

Så hvordan gør man det her op i penge ... hvad er en dag i ens liv værd... den er uerstattelig, vi får dem aldrig tilbage. 4 dage for 3 mennesker, hvor 2 af dem er total spildt på transport. Fire dage har I taget fra os, og 2 af dagene har I også holdt os hen, vi har nærmest været gidsler, og I gav de danske turister meget lidt info undervejs, da I godt vidste, at det ikke var en holdbar løsning at sende folk ud på en 30-34 timers hjemrejse. I har udvist utroligt lidt forståelse og respekt for jeres passagerer. Så her må I selv komme med et bud på svie og smerte... Hvad er mit og min families tid værd? Vi har betalt 60.864 DKK for denne tur :-(. Plus vi selv måtte betale for at komme hjem. Havde I spurgt mig inden, om jeg ville afsted, og jeg havde vidst, hvor lidt styr I har på jeres forretning, så ville jeg have takket nej og haft 85.000 DKK, og selv have været herre over min tid og ingen stress!

Reason, SAS and the pilot strike: False Contacted destination staff on: 2022-07-15 Actions taken by the destination staff:

Hvad kunne de gøre!!! Sagde at vi skulle være glade og nyde det! Jeg er ikke 20 år længere, jeg har et godt liv og et lækkert hus, så det er også noget med situationsforneelse. Vi måtte undvære vores hunde i 25 dage pga. jer. I er et stort firma, jeg er overrasket over, at I ikke havde en bedre back up plan! Fogh at I seriøst mener, at det er ok at

bede folk om at bruge 32 timer på hjemrejse, når der nu er en grund til, at man har købt en pakkerejse. Ikke noget med at undersøge og spørge. I havde 14 dage til at finde en løsning, og strejken stoppede om mandagen. Sorry, men det er under al kritik og respektløst at behandle folk og vores dyrebare tid på denne måde.  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 6. og 8. september 2022 til rejsearrangøren og mails af 23. marts, 30. og 31. maj, 8. juni, 15., 17. og 23. oktober og 1. november 2023 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst fået udbetalt i alt 18.932 kr. fra rejsearrangøren for forplejningsudgifter under den forlængede rejse og tabt arbejdsfortjeneste grundet forsinket hjemkomst (hvilket ikke er omfattet af klagesagen). Men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 28.000 kr. samt refundering af udgifter til taxa (750 kr.) fra hotellet til lufthavn på destinationen, flybillet hjem fra Grækenland (1 person af 4.167,75 kr.) samt flybilletter fra Oslo til København (3 personer af 3.879,86 kr.) svarende til i alt 8.797 kr.

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

”...

Tak for din henvendelse vedrørende din forsinkede hjemrejse med [flyselskabet] i forbindelse med strejken. 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:

([www.fly\[flyselskabet\].com/en/customer-service/contact/forms/claimflights/](http://www.fly[flyselskabet].com/en/customer-service/contact/forms/claimflights/)) [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 9. september 2022 til klageren fra rejsearrangøren fremgår yderligere bl.a.:

” ...

Når det kommer til uge to, så er det vigtigt at præcisere at hotellet ikke er et voksent hotel, men [rejsearrangørens koncept hotel], som henvender sig til dem over 14 år, og de har ikke nogen direkte børnefaciliteter. Der er altså ingen aldersgrænse på hotellet. Når det er sagt, så opstod der i jeres anden uge en ekstra ordinær situation, med mange strandede gæster på Lesbos, og nogen af dem blev altså placeret Porto Plomari.

...”

I mail af 17. maj 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

” ...

[Klageren] & familie 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.

Da strejken kom, havde vi 3 rejseledere på øen fra [rejsearrangøren], og det er en stor ø, der skulle passes på, men en rejseleder havde altid hovedfokus på Porto Plomari...

Det er beklageligt, at [klageren] ikke mener, at halvpensionen på hotellet levede op til forventningerne. Hvorvidt man synes, maden er inspirerende eller kedelig, er en individuel sag og er ikke noget, vi fra andre gæster har fået tilbagemeldinger på.

[Klageren] gav dog stærkt udtryk for sin utilfredshed med maden og fik af hotelpersonalet tilbud om at benytte 25 euro pr. person i tavernaen på hotellet i stedet for halvpensionen. Et flot tilbud, da smag og behag som nævnt er forskellig, og der ikke som sådan var fejl på maden.

...

[Klageren] og familie var sammen med resten af vores gæster nødt til at blive nogle ekstra dage på rejsemålet, mens vi arbejdede på at få løst hjemrejsen for de mange gæster og [rejsearrangøren] betalte for indkvartering og pension (halfboard + 20 euro pr person til frokost), ligesom vi også har refunderet udgifter til maden på hjemrejsen samt tabt arbejdsfortjeneste - i alt kr. 18.932 -.

...

[Klageren] har adskillige gange gjort opmærksom på hendes ønske om at komme hjem så hurtigt som muligt, men med den volumen gæster, vi - og alle andre bureauer - skulle transportere hjem, kunne vi ikke rent administrativt eller praktisk sende gæsterne hjem en ad gangen, men måtte vente på, at løsninger, hvor vi kunne sende større grupper hjem, blev muligt. Denne løsning blev klar d. 21/7, med rute via Oslo. På dette tidspunkt havde [klageren] på eget initiativ fundet en billet til sin ene søn, og han var fløjet hjem.

I Oslo var der ventetid på det sidste fly, og her valgte familien - igen på egen hånd - at købe billetter så de ankom 5 timer tidligere end resten af gæsterne til København.

Vi beklager naturligvis de ulykkelige omstændigheder, og at [klageren] ikke følte sig taget alvorligt, og at det var respektløst at sende gæsterne hjem i deres tilfælde via Oslo.

Men det var en ekstraordinær situation, der påvirkede mange tusinde gæster overalt i verden, og dette var den løsning, der kunne lade sig gøre på det tidspunkt.

Vi har bekostet indkvartering samt mad og drikke for [klageren] & familie i de ekstra dage, de befandt sig på rejsemålet, samt refunderet tabt arbejdsfortjeneste [...] på trods af, at [rejsearrangøren] var uden skyld i situationen. Ønsker [klageren] yderligere kompensation, henviser vi igen til EU261 og [flyselskabet].

...

[Klageren] bestilte sin rejse via [www.\[rejsearrangøren\].dk](http://www.[rejsearrangøren].dk) og var derfor ikke i personlig kontakt med en sælger og har ikke efter bestilling været i kontakt med os for at oplyse, at en af de rejsende havde rygdudfordringer. [Rejsearrangøren] havde derfor ingen mulighed for at være vidende om dette.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 6. og 9. september 2022 til klageren og mail af 23. oktober 2023 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klagerens hjemrejse pga. strejken hos flyselskabet for 3 personer først blev påbegyndt den 20. juli 2022 og ikke den 17. juli 2022 som bestilt – dvs. 3 dage senere end planlagt og foregik med færge, ekstra overnatning på hotel og fly via Oslo med forventet hjemkomst til Københavns Lufthavn den 21. juli 2022, kl. 21.20.

Forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 27, på objektivi 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 pilotstrejken hos flyselskabet 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.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ikke har anmodet flyselskabet om kompensation efter reglerne i forordning 261/04 om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved bordingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser.

Nedslaget fastsættes herefter efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.500 kr. Der er ved vurderingen af nedslagets størrelse lagt vægt på, at klagerne selv afbrød rejsen den 17. juli 2022 om aftenen for en rejsedeltager og den 21. juli 2022 for de øvrige 3 rejsedeltagere, og at dette nedslag skal kompensere gener frem til, at klagerne afbrød rejsen.

Det er endvidere ubestridt, at klageren i forbindelse med den forsinkede hjemrejse over for rejsearrangøren gentagne gange udtrykte utilfredshed over, at rejsearrangøren ikke havde en alternativ hjemrejse klar, da flyafgangen blev aflyst.

Da rejsearrangøren, trods klagerens anmodning herom, ikke afhjalp situationen med hjemkomst senest tirsdag den 19. juli 2022, og klageren herefter selv købte hjemtransport for en person den 17. juli 2022 om aftenen, er klageren berettiget til et skønsmæssigt fastsat beløb på 375 kr. til erstatning af udgiften til taxa fra hotellet til lufthavnen på destinationen for en person samt erstatning af udgiften på 4.167,75 kr. for køb af flybillet hjem for en person den 17. juli 2022, jf. § 23, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Ankenævnet finder dog ikke, at klageren har godtgjort, at de inden købet af flybilletter for 3 personer fra Oslo til København med ankomst til Københavns Lufthavn ca. 6 timer tidligere, end hvad rejsearrangøren tilbød, meddelte rejsearrangøren, at de selv ville sørge for flybilletter fra Oslo til København, hvis rejsearrangøren ikke afhjalp situationen. Klagerens krav vedrørende dette punkt kan derfor ikke imødekommes.

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

Ankenævnet finder endeligt, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken hver for sig eller samlet kan anses som mangler, 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 sagsomkostninger.

Som følge heraf

#### **b e s t e m m e s:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.042,75 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 31. juli 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