

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-525

afsagt den 26. januar 2024

KLAGER	[Person 1] [Adresse]	(2 voksne/2 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	Skirejse. Canazei, Italien. 25.3.-1.4.2023	
PRIS	I alt 26.840 kr. (inkl. Liftkort 7 dage, skitransport og skileje, ekskl. turistskat)	
KLAGEN ANGÅR	Ændring af hjemrejselufthavn fra Bergamo til Venedig, hvilket medførte tidligere afrejse. Manglende adgang til hotellets spa.	
KRAV	Yderligere kompensation på 5.298 kr. svarende til ”en dags- andel af rejsens pris” for tidligere hjemrejse og ændret hjemrejse lufthavn og ”15% af rejsens pris” for manglende adgang til spa. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen betalt 645 kr. til klageren for justering af liftkort for 4 personer og skileje for 2 personer fra 7 til 6 dage.	
KLAGEGEBYR	6. april 2023	
SAGEN FULDT OPLYST	23. august 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.455 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 1. april 2023. 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 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 12. september 2022 en skirejse til Canazei, Italien, for 4 personer for perioden fra lørdag den 25. marts 2023 til lørdag den 1. april 2023 med indkvartering i dobbeltværelse Convenient på [hotel 1]. Med halvpension og liftkort i 6 dage.

Efterfølgende tilkøbte klageren en ekstra skidag, så liftkortet omfattede i alt 7 dage, skitransport for 2 personer samt leje af skiudstyr for 2 personer.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 8 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 23-526, 23-527, 23-528, 23-529, 23-530, 23-532 og sag nr. 23-540). Klageren i denne sag har fuldmagt til at repræsentere de øvrige klagere.

Klageren gør gældende, at hjemrejsetidspunktet blev fremrykket og lufthavnen ændret.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellets spa- og wellnessafdeling kun kunne benyttes mod ekstra egen betaling, hvilket rejsearrangøren ikke havde oplyst om.

I bookingbekræftelsen af 12. september 2022 er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...			
Udrejse		Hjemkomst	
Dato: 25-03-2023		Dato: 01-04-2023	
Flyselskab: [flyselskab]	Fly: [flynr.]	Flyselskab: [flyselskab]	Fly: [flynr.]
Fra: Fly – Kastrup	Tid: kl 09:00	Fra: Bergamo	Tid: kl 20:25
Til: Bergamo	Tid: kl 11:10	Til: Fly – Kastrup	Tid: kl 22:25
...”			

I revideret bookingbekræftelsen af 7. marts 2023 er hjemrejsen bl.a. beskrevet således:

” ...	
Hjemkomst	
Dato: 01-04-2023	
Flyselskab: [flyselskab 2]	Fly: [flynr.]
Fra: Bergamo	Tid: kl 14:10
Til: Fly – Kastrup	Tid: kl 16:10
...”	

Af ”Rejsebetingelser”, der var vedhæftet rejsearrangørens mail af 12. september 2022, til klageren fremgår bl.a.:

” ...
5.4.3. Afgangstider

Rejsearrangørens afrejsetider på fly, bus og tog er preliminaire indtil 20 dage før afrejse. Ved ændringer i tidstabeller informerer rejsearrangøren herom. Ændrede afrejsetider berettiger ikke til afslag i rejsens pris eller kompensation.

Ved ændringer over 8 timer fra de angivne rejsetidspunkter skal rejsebureauet tilbyde at ophæve aftalen eller tilbyde en ombooking til en anden rejse hvis muligt. Hvis den rejsende ønsker at ophæve aftalen som følge af ændringer i rejsetidspunkter skal rejsearrangøren informeres herom hurtigst muligt.

...”

Den 2. marts 2023, kl. 12.14, skrev rejsearrangøren til klageren og anførte bl.a.:

”...

Til orientering har jeg nu også 27 pladser på Venedig-Kastrup kl 14.10 - det er kortere transfer end Milano og endnu mindre formiddagstid så I kan stå op og spise morgenmad i fred og ro inden afrejse.

...”

Klageren besvarede rejsearrangørens ovenstående mail samme dag kl. 14.11 og anførte bl.a.:

”...

I tilbyder os nu en hjemrejse, som er 6 timer og 15 minutter tidligere end forventet. Vi vil gerne takke ja til denne.

Vi mener dog fortsat, at I er berettigede til at yde os kompensation i form af en døgnandel og vil derfor indgive en klage til pakkerejse ankenævnet.

...”

Af hotelbeskrivelsen fra rejsearrangørens hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

Hotellet har en lille spa- og wellnessafdeling med sauna, jacuzzi, dampbad og fitness rum.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i fælles mail af 12. april 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

I forbindelse med vores ændring af fly og dermed afkortning af vores tur, mener vi fortsat, at vi er berettigede til kompensation.

Vi agter, som tidligere nævnt, at klage til Pakkerejse ankenævnet.

Inden vi gør det, skal I dog have mulighed for at genoverveje sagen og revurdere jeres syn på vores klage.

...”

I mail af 13. april 2023 til rejsearrangøren har klageren endvidere anført:

”...

Klagen gælder for alle, uagtet om de havde bestilt 6 eller 7 dages liftkort, da der fortsat er tale om at deres pakkerejse blev væsentligt ændret.

Vi søger alle om en dagandels-kompensation af den samlede rejses pris.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 1., 2. og 12. marts 2023 til rejsearrangøren og mail af 31. juli 2023 og 23. august 2023 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen betalt 645 kr. til klageren for justering af liftkort for 4 personer og skileje for 2 personer fra 7 til 6 dage, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver Yderligere kompensation på 5.298 kr. svarende til ”en dagsandel af rejsens pris” for tidligere hjemrejse og ændret hjemrejse lufthavn og ”15% af rejsens pris” for manglende adgang til spa.

Rejsearrangøren gør i mail af 12. april 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vores holdning har ikke ændret sig – vi mener at refusionen som er givet til dem af jer som havde 7-dages liftkort og evt skileje er den korrekte, og at der ikke skal gives yderligere kompensation.

For mig er det helt fint at du kører sagen for alle sammen, men for god ordens skyld vil jeg lige bede dig om at ridse op hvem det gælder for og beløb for den enkelte. Specielt dem med 6-dages liftkort og skileje har jo nærmest fået en opgradering med bedre flytid og kortere transfer, så jeg antager ikke at du påtænker at reklamere for disse rejser?

...”

I mail af 13. april 2023 til klageren har rejsearrangøren yderligere anført bl.a.:

”...

Og så for ren goodwill's skyld, så vil jeg blot igen nævne, at jeg har tilbudt jer fuld refusion, jeg har købt dyrere flybilletter end vi kunne have fået med både [flyselskab 3] og [flyselskab] for at I skulle få en bedre hjemrejse med kortere transfer, jeg sørgede for at I kunne komme gratis i spa under jeres ferie og vi har naturligvis refunderet det som folk betalte for meget efter ændringen.

...”

Klageren har i mail af 3. juli til Ankenævnet kommenteret de bilag rejsearrangørens har indsendt og anfører bl.a.:

”...

Da der ikke er kommet et egentligt svar fra rejsearrangøren, så er der ikke meget at kommentere på. Dog faldt jeg over rejsearrangørens kommentar om, at de havde 'sørget for, at vi kom gratis i spa'en' - som et plaster på såret i forhold til den manglende skidag. Det stemmer ikke overens med virkeligheden!

Intet sted i [rejsearrangørens] markedsføringsmateriale er det oplyst, at hotellets spa afdeling kun kan benyttes mod betaling. Det fremgår ikke, af rejsedokumenterne og på deres hjemmeside er billeder af spa'en en del af markedsføringen af hotellet, hvilket jo foranlediger os kunder til at tro, at det er en del af de faciliteter der kan benyttes under et ophold på Hotel [hotel 1].

7 af os (ud af et selskab på 31) gik derfor én af dagene i Spa'en men blev undervejs stoppet af hotelpersonalet og blev oplyst om, at vi skulle betale for at benytte Spa'en. Det protesterede vi over, hvorfor vi fik lov at benytte den i 20 minutter indtil den var booket og vi måtte forlade den igen. Efterfølgende blev vi af hotelpersonalet oplyst om, at adgang til Spa'en skulle tilkøbes.

Noget vi på intet tidspunkt var oplyst om af [rejsearrangøren].

...

Derfor vil vi gerne i tillæg til klagen over den manglende skidag, klage over manglende adgang til Spa'en, som kun kunne benyttes mod ekstra egen betaling og derfor reelt ikke var tilgængelig nogle af rejsedagene.

..."

Rejsearrangøren har i mail af 31. juli 2023 kommenteret klagerens ovenstående bemærkninger til Ankenævnet og anfører:

"...

Vedr. spa, så er gæsterne ikke blevet lovet gratis spa eller spa er inklusive i prisen. Det har heller ikke på noget tidspunkt været nævnt i korrespondancen

Alligevel fik vi ordnet det således, at de alligevel fik gratis spa-adgang, så vi anser ikke klagepunktet som relevant for behandling af sagen.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 28. februar 2023, 1., 12. og 15. marts 2023 samt 17. april 2023 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at den indklagede rejsearrangør den 2. marts 2023 – 23 dage før afrejse – meddelte, at klagerens hjemrejse den 1. april 2023 blev fremrykket fra kl. 20.25 til kl. 14.10, og at afrejseflyet blev ændret fra lufthavnen i Bergamo til lufthavnen i Venedig.

Klageren mistede som følge heraf tid på rejsemålet på i alt 6 timer og 15 minutter.

Klageren er derfor berettiget til en dagandel – 1/14-del af rejsens pris – i kompensation, jf. Pakkerejse-Ankenævnets vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser.

Den omstændighed, at transfertiden fra Canazei til lufthavnen som følge af ændringen af afrejseflyet var reduceret, kan ikke føre til et andet resultat, da den mistede tid på rejsemålet, beregnes ud fra faktiske ankomst- og afrejsetidspunkter.

På denne baggrund, og da klageren med rette havde kunnet forvente at hotellets spa- og well-nessafdeling kunne benyttes uden betaling, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes skønsmæssigt til i alt 3.100 kr.

Herfra fratrækkes beløbet på 645 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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 2.455 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 1. april 2023. 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 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand