

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 113/03

afsagt den

KLAGER: (3 pers.)

SALGSBUREAU: Carlson Wagonlit Travel

TRANSPORTØR: Air France

REJSEMÅL: Paris, 23.9. – 22.10.2002. Kun flytransport

PRIS: Kr. 2.888,- pr. pers., i alt kr. 8.664,-

KLAGEN ANGÅR: Klageren kom ikke med det planlagte fly ved hjemrejsen den 22.10.2002. Alternativ hjemtransport den følgende morgen

KRAV: ”Refusion af ekstraomkostningerne til hotel, forplejning og gebyr til ombooking, i alt 1155,24 euro (8.595 kr.)”

SAGEN INDBRAGT: 10. april 2003

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 30. august 2002 tre flybilletter København – Paris t/r med udrejse den 23. september og planlagt hjemrejse den 22. oktober 2002.

Rejsen omfattede ikke indkvartering eller anden turistmæssig ydelse.

På den udleverede rejseplan var anført, at der i forbindelse med hjemrejsen den 22. oktober 2002 fra Charles De Gaulle lufthavnen i Paris var check-in kl. 18.00 og flyafgang kl. 19.00.

Klageren gør gældende, at ”Vi klager over, at der ved overbooking ikke tilbydes logi og forplejning” og anfører i skrivelse af 24. oktober 2002 til luftfartsselskabet bl.a.:

”

Vi henvender os til Dem, idet vi i tirsdags d. 22. oktober 2002 var ude for en meget utilfredsstillende oplevelse i lufthavnen Roissy Charles de Gaulle i Paris.

Vi var 3 passagerer (B. S., H. D. H. og L. A.), som skulle med afgangen AF1250 kl. 19.00.

Der var megen forvirring ved køen ved check-in skranken og efter lang tids venten blev det oplyst til os og en del andre passagerer, at der ikke var flere pladser på flyet. Personalet ved check-in skranken kunne ikke hjælpe os yderligere, men blot henvise til Air France's salgskontor ved port 4. Her måtte vi stå i kø i meget lang tid, for derefter at finde ud af, at Air France ikke kunne tilbyde hjemrejse før kl. 7.15 dagen efter.

Dette var meget utilfredsstillende, da det var vigtigt for os at komme hjem på grund af vort arbejde.

Da vi derudover blev klar over, at Air France heller ikke kunne tilbyde overnatning og forplejning følte vi, at situationen var yderst uacceptabel. Vi blev henvist til lufthavnens hotelreservationskontor, hvor det viste sig, at det eneste ledige hotel i Paris på det tidspunkt var Hotel Hilton.

Vi beder Dem derfor nu refundere alle disse ekstra-omkostninger som udelukkende skyldes, at vi ikke kunne komme med den planlagte afgang.

Vedlagt fremsendes bilag for hotel, forplejning og ombookning, og vi beder Dem venligst fremsende en check på beløbet EUR 1155,24.

.....”

Klageren kræver refusion af 1155,24 euro som ovenfor anført.

Det indklagede luftfartsselskab gør i skrivelse af 31. oktober 2002 til klageren bl.a. gældende:

”

Vi henviser til Deres brev vedr. ovennævnte sag, hvori De gør opmærksom på Deres utilfredshed med de forhold, som Deres indcheckning skete under, og beklager på Air France's vegne for de problemer, De og Deres rejseledsager er blevet udsat for i den forbindelse.

De kunne ikke komme med det fly, som De havde reserveret plads til. Jeg forstår, at denne situation har været ubehagelig for Dem, men jeg vil give Dem nogle oplysninger, så De bedre kan forstå årsagerne til den afvisning, De fik.

Luftfartsselskaberne fastsætter frister for indcheckning til hver afgang i forhold til forskellige krav, der afhænger af de lokale infrastrukturer i lufthavnene og de formaliteter, der skal opfyldes inden boarding. Indcheckningspersonalet gør sit bedste for at acceptere passagerer, der møder i sidste øjeblik. Men efter fristens udløb kan reservationer ikke længere garanteres.

Ifølge redegørelsen fra Paris, var De ikke checked-in kl. 18.15 som var den sidste frist for indcheckning. Da der var stadig var ledige pladser ved chek-in lukning kl. 18.15, blev der

yderligere accepteret 7 passagerer imellem kl. 18.15 og kl. 18.18. Vi kan i øvrigt oplyse at det pågældende fly ikke var overbooket. Vi må konstatere er at De mødte for sent.

Da det er kundernes ansvar at møde frem til indcheckning i god tid, er flyselskaberne ikke ansvarlige og erstatningspligtige for ekstra udgifter i forbindelse med det mistede fly. Efter omstændighederne, kan vi ikke imødekomme Deres krav om erstatning.

.....”

Klageren har i sine kommentarer af 4. november 2002 til ovenstående skrivelse fra luftfartsselskabet bl.a. anført:

”

Vi kan på ingen måde godkende indholdet af Deres svar, eftersom vi var i lufthavnen i god tid, og vi på grund af stor forvirring hos indchecknings-personalet stod længe i kø og ventede på ind-checkning.

Da vi kom frem til skranken fik vi højt og tydeligt fra personalet oplyst, at flyet var overbooket, og at der ikke var flere pladser. Der var på det tidspunkt ikke lukket for check-in, og der var en del flere passagerer, som fik samme besked.

Det er derfor yderst overraskende at få oplyst, at De nu mener, at Deres personale ikke taler sandt. Vi er 100% sikre på, at flyet var overbooket, og vi talte på hotellet med flere passagerer, som også havde fået den besked.

På grund af ovenstående fakta er vi særdeles utilfredse med Deres svar og vi forventer omgående reaktion og refusion af vore ekstra-omkostninger

.....”

Hertil har luftfartsselskabet ved skrivelse af 12. november 2002 til klageren bl.a. anført.

”

Indcheckningsformaliteterne skulle have været tilendgjort senest kl. 18.15 og det er kundernes ansvar at møde frem i god tid og at overholde tidsfristen for indcheckningen. Efter fristens udløb kan reservationer ikke længere garanteres og passagerer ikke længere accepteres.

Det er selvfølgelig beklageligt at der var en lang kø ved indcheckningen, men det er forhold man som rejsende er nødt til at planlægge efter.

Vi gør Dem opmærksom på at når der bliver sagt at der ikke er flere ledige pladser, er det ikke ensbetydende med at flyet er overbooket. Vi genbekræfter at den pågældende flyafgang var ikke overbooket.

.....”

Luftfartsselskabet har endvidere i skrivelse af 2. maj 2003 til Ankenævnet anført:

”

Fakta er at L. A. samt de to medrejsende ikke var mødt rettidigt til check- in.

De var ikke checked-ind da indcheckningen lukkede kl. 18.15. Det var derfor Air France ikke sørgede for logi og forplejning.

Passagererne skulle betale for at ændre deres flyreservation om til næste dag, i henhold til deres billetbetingelser.

.....”

Klageren har endelig i skrivelse af 27. juni 2003 til Ankenævnet kommenteret ovenstående svar fra Air France således.

”

Det er ikke korrekt, at vi ikke var mødt rettidigt, og dette har vi lige fra starten gjort gældende. Vi var ved skranken inden fristens udløb, hvor vi måtte konstatere, at der var stor forvirring blandt personalet ved indchecknings-skranken. Vi fik højt og tydeligt oplyst, at flyet var overbooket.

Af ovennævnte årsag er det fuldstændigt uacceptabelt, at Air France ikke sørger for logi og forplejning samt ombookning. Vi fastholder, at vi har krav på dette.

.....”

Klageren har den 30. juni 2003 telefonisk meddelt Ankenævnet, at ”vi stillede os i køen ca. kl. 17.05”.

Ankenævnets bemærkninger.

Da sagen alene drejer sig om køb af flybilletter, finder lov om pakkerejse ikke direkte anvendelse.

Det er ubestridt, at klageren den 22. oktober 2002 ikke kom med flyet fra Paris til København.

På klagerens rejseplan var anført, at der i forbindelse med hjemrejsen den 22. oktober 2002 var tjek-ind kl. 18.00 og flyafgang kl. 19.00.

Luftfartsselskabet har til sagen oplyst, at indtjekningsskranken rent faktisk først blev lukket kl. 18.15.

Ankenævnet finder ikke, at klageren – mod luftfartsselskabets benægtelse – har godtgjort, at årsagen til klagerens manglende indtjekning var, at flyet var overbooket.

Da klageren, der efter egen forklaring mødte op i lufthavnen ca. kl. 17.05, rent faktisk ikke nåede at tjekke ind senest 45 minutter før flyets afgang, er klageren ikke berettiget til refusion af ekstraudgifterne ved at skulle vente med at rejse hjem til næste morgen.

Det forhold, at køen ved skranken var så lang – og efter klagerens oplysning præget af ”forvirring” – at klageren ikke nåede at tjekke rettidigt ind, kan efter Ankenævnets opfattelse ikke medføre, at risikoen for ikke rettidig indtjekning dermed overgår til transportøren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Hedegaard Madsen
Formand