

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

Forbruger: Forbrugeren

20/04304-22

Sagsbehandler: ABS

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Køb af flybilletter. Spørgsmål om rette aftalepart, misligholdelse og erstatning.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72 40 56 00

CVR-nr. 37795526

fkn@naevneneshus.dk

www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Den erhvervsdrivende skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 4.859 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 27. januar 2020.

Den erhvervsdrivende skal betale 6.000 kr. til Nævnenes Hus til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af opkrævning af beløbet.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

Nævnenes Hus tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr. til forbrugeren.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 21. december 2021



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt den erhvervsdrivende, der er formidler af flyrejser, har pådraget sig et erstatningsansvar som følge af, at en flyrejse ikke kunne gennemføres i overensstemmelse med den skete booking.

Forbrugeren købte den 26. november 2020 en flybillet t/r Seoul – Beijing – Amsterdam – Aalborg på den erhvervsdrivendes hjemmeside for 5.141 kr. Hun betalte yderligere 495 kr. for en afbestillingsforsikring og 75 kr. for en prioritetspakke. X Airlines forestod flyvningen mellem Seoul og Beijing, og Y Airlines forestod flyvningen mellem Beijing og Amsterdam. Ifølge bookingen var der ankomst til Beijing Lufthavn, Terminal 2, kl. 09.45 og afgang fra Terminal 3 kl. 11.50. Da forbrugeren den 20. december 2019 ønskede at tjekke ind i luftavnen i Seoul, blev hun imidlertid afvist, idet der ifølge X Airlines ikke var indlagt den fornødne transfertid i Beijing Lufthavn på minimum 3 timer og 30 minutter. Forbrugeren købte herefter en enkeltbillet fra Seoul til Aalborg med afrejse samme dag for 13.247,96 kr. Forbrugeren reklamerede efterfølgende til den erhvervsdrivende, der afviste reklamationen og anførte, at selskabet alene var formidler, hvorfor hun måtte rette eventuelle krav mod flyselskaberne. Den 27. oktober 2020 refunderede den erhvervsdrivende 5.141 kr. til forbrugeren, og den 26. november 2020 refunderede selskabet yderligere 75 kr. for den tilkøbte prioritetspakke.

Forbrugeren har krævet 7.536,96 kr. i erstatning for den merudgift, som hun har afholdt til den nye flybillet. Hun har til støtte herfor anført, at den erhvervsdrivende har misligholdt aftalen, idet der ikke var indlagt tilstrækkelig tid til transfer i Beijing Lufthavn.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugers krav og anført, at det fremgik af bookingsystemet, at minimumstransfertiden i Beijing Lufthavn var 1 time og 10 minutter, at transfertider kan ændres af flyselskaberne efter at billetten er udstedt, og at flyselskaberne skal orientere herom via bookingsystemet. Selskabet har endvidere anført, at det af pkt. 2.a i selskabets regler og betingelser, som forbrugeren accepterede ved at afkrydse en boks i forbindelse med købet, at selskabet alene er formidler af aftalen, samt at følgende tekst fremgik under den boks, som forbrugeren afkrydsede:

”Den erhvervsdrivende sælger billetter på flyselskabets vegne og er derfor ikke din aftalepart, men kun formidler. Det er derimod flyselskabet, som er din aftalepart, og som leverer rejsen. Flyselskabet er ansvarlig for aftalens opfyldelse. Det betyder, at alle økonomiske krav og reklamationer vedrørende din rejse skal rettes til flyselskabet; f.eks. i forbindelse med forsinkelser, aflysninger, konkurs, bagageproblemer m.v. Hvis du er i tvivl om procedurerne i den forbindelse, hjælper den erhvervsdrivende gerne med oplysninger herom.”

Af pkt. 2.a i selskabets regler og betingelser fremgår følgende:

”2 Agentforbehold

a) Den erhvervsdrivende optræder som agent for luftfartsselskaberne og er derfor alene formidler af flybilletten til kunden. Den erhvervsdrivende sælger ikke flybilletter i eget navn og modtager således alene kundens betaling for de købte flybilletter på vegne af luftfartsselskaberne. Luftfartsselskabet er kundens aftalepart, og det er derfor luftfartsselskabet, som er ansvarlig for transportaftalens korrekte gennemførelse. Den erhvervsdrivende er alene formidler af transportydelsen og er som følge heraf ikke ansvarlig for forsinkelser, aflysninger, luftfartsselskabets konkurs, anden misligholdelse eller manglende opfyldelse af transportaftalen indgået mellem kunden og luftfartsselskabet. Ovenstående vilkår accepterer kunden i forbindelse med dennes accept af den erhvervsdrivende regler og betingelser ved køb af rejsen.”

Den erhvervsdrivende har til støtte herfor fremlagt et skærmpoint af pkt. 2.a samt de oplysninger, der fremgik under den boks, som forbrugeren afkrydsede i forbindelse med aftalens indgåelse. Den erhvervsdrivende har endvidere fremlagt kopi af en anden kundes bookingproces, da det ikke har været muligt for selskabet at genskabe den bookingproces, som forbrugeren gennemgik i forbindelse med købet.

Henset til, at forbrugeren købte flybilletterne på den erhvervsdrivendes hjemmeside, udgør selskabet som udgangspunkt forbrugers aftalepart.

Det er herefter selskabet, der må godtgøre, at det gav forbrugeren føje til at tro, at hun indgik aftale med en anden part end selskabet.

Det lægges efter sagens oplysninger til grund, at formidlerforbeholdet og den nærmere uddybning af konsekvenserne af nævnte forbehold – ud over at fremgå af pkt. 2.a i selskabets almindelige betingelser – fremgik under den boks, som forbrugeren afkrydsede i forbindelse med sit køb, og hvorefter hun accepterede selskabets almindelige betingelser.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet herefter har godtgjort, at det gav forbrugeren føje til at tro, at hun indgik aftalen med en anden part end selskabet.

Den erhvervsdrivende kan herefter som udgangspunkt ikke anses for forbrugers aftalepart, og forbrugeren må derfor som udgangspunkt rette et eventuelt krav mod de(t) flyselskab(er), som forestod flyrejsen.

Nævnet finder imidlertid, at den erhvervsdrivende over for sine kunder har et *selvstændigt* ansvar for at sikre, at de bookinger, som selskabet foretager på vegne af kunderne, er gennemførlige, således at den erhvervsdrivendes

kunder ikke risikerer at blive afvist af de(t) flyselskab(er), der forestår flyrejsen, som følge af fejl begået af den erhvervsdrivende.

Den sagkyndige har udtalt, at minimumstransfertiden i Beijing Lufthavn på tidspunktet for den erhvervsdrivende booking af flybilletterne ikke er overholdt. Ifølge den sagkyndige er minimumstransfertiden i denne lufthavn, der er endog meget stor, normalt på 2 timer, men som oplyst af flyselskabet X Airlines i forbindelse med Forbrugerens forsøg på check-in udgør transfertiden mellem de specifikke flyselskaber X Airlines og Y Airlines imidlertid 3 timer og 30 timer. Den transfertid, som den erhvervsdrivende indlagde ved bookingen, var ifølge den sagkyndige dermed utilstrækkelig. Den sagkyndige har i den forbindelse supplerende udtalt, at det er overvejende sandsynligt, at minimumstransfertiden ikke er blevet ændret fra tidspunktet for flybilletternes booking og frem til i dag, samt at der i forbindelse med booking i øvrigt fremkommer en advarsel i systemet om, at den indlagte transfertid er utilstrækkelig, men at denne advarsel kan ignoreres af den robot, som håndterer bookingen.

Nævnet lægger på baggrund af den sagkyndiges udtalelse til grund, at den erhvervsdrivende ikke i forbindelse med bookingen af Forbrugerens flybilletter indlagde den fornødne transfertid i Beijing Lufthavn, og nævnet finder, at selskabet herved har pådraget sig et selvstændigt ansvar over for forbrugeren.

Forbrugeren kan derfor – uanset den erhvervsdrivende' formidlerforbehold – rejse krav direkte mod selskabet.

Det følger af almindelige obligationsretlige principper, at køber kan gøre en række misligholdelsesbeføjelser gældende, hvis sælger misligholder parternes aftale om en tjenesteydelse.

Ifølge almindelige erstatningsretlige principper er erstatning betinget af, at skadelidte har lidt et økonomisk tab, der er en kausal følge af skadevolders misligholdelse. Skadelidte kan endvidere alene kræve erstatning for tab, der har været påregneligt for skadevolder, og skadelidte er forpligtet til at begrænse sit tab.

Det fremgår af den sagkyndiges udtalelse, at en sædvanlig pris for køb af en enkeltbillet for én rejsende fra Seoul til Aalborg, der købes på dagen og i højsæsonen for julerejser, vil koste 10.000-14.000 kr. Fratrukket skatter afgifter, der fra Seoul til Aalborg udgør ca. 2.000 kr., udgør prisen 8.000-12.000 kr.

På baggrund af den sagkyndiges udtalelse finder nævnet efter en skønsmæssig vurdering, at 10.000 kr. var en rimelig pris for en flybillet mellem Seoul og Aalborg købt på afrejsedagen.

Forbrugeren er herefter berettiget til 4.859 kr. i erstatning, svarende til differencen mellem 10.000 kr. og 5.141 kr.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 4, fra den 27. januar 2020, hvor forbrugeren indgav klagen til Center for Klageløsning om betaling af beløbet, og indtil den erhvervsdrivende efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til forbrugeren.

Beregningen af omkostninger følger af forbrugerklagelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med § 27 i bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyret følger af § 27, stk. 2, i lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand
Uffe Krempel, indstillet af Brancheforeningen Dansk Luftfart
Tina Morell, indstillet af Dansk Erhverv
Per Jensen, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Britt Vangsted, indstillet af Forbrugerrådet Tænk