

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-216

afsagt den 11. september 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[F]	
ARRANGØR	[A]	
REJSEMÅL	Sharm el Sheikh, Egypten. 1.3.-8.3.2018.	
PRIS	I alt 8.834,47 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Fejl ved indløsning af værdibeviser. Utilfredsstillende service.	
KRAV	”Refundering af den ekstra betaling på 2000 kr. pr person (4000 kr i alt.)”	
KLAGEGEBYR	17. maj 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	24. juli 2018	

Ankenævnets afgørelse

[F] og [A] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 7. april 2018. 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 [F] og [A] ligeledes in solidum inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. november 2017 hos [F] to værdibeviser til en rejse til Sharm el Sheikh, Egypten, for 2 personer for perioden fra torsdag den 1. marts til torsdag den 8. marts 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på [Hotel]. Med All Inclusive.

Klageren indløste den 16. november 2017 værdibeviserne hos [A] og tilkøbte transfer og bagage.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Rejseudbyderen har lavet en fejl med afrejsedato. Rejsen er bestilt til afrejse 01/03/2018, rejseudbyderen har registreret afrejse 01/02/2018. På Baggrund af dette bliver vi, efter telefonisk ekspedering i [afrejse-lufthavnen] (en time inden afrejse) pålagt en potentiel ekstra betaling på 2000 kr pr person, såfremt vi ønskede at komme på vores længe planlagte rejse.”

Klageren gør endvidere gældende, at [As] service ved fremsendelse af rejsedokumenter var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Den ønskede rejseperiode/lufthavn vælges i betalingsdelen.

Aftalepart:

[A]

...

Vigtig viden

- ...
- Du modtager dit værdibevis, samt et bookinglink, umiddelbart efter dit køb.
- Viderebooking via linket i værdibeviset skal foretages senest 3 dage efter dit køb.
- Senest 1-2 uger før afrejse modtager du rejsebevis og billetter samt opkrævning for evt. tillæg og tilkøb direkte fra [A] via e-mail.

...

Generel info:

- ...
- [F] er udelukkende formidler af dette tilbud. Salgsprisen samt rabatter er leveret af vores samarbejdspartner.
- Teknisk arrangør er [A].
- Når rejsen er indløst hos [A], er det [As] rejsebetingelser, der er gældende.

...”

Af klagerens ”Købsbekræftelse” og vedhæftede ”Værdibevis” i mail af 11. november 2017 fra [F] fremgår bl.a.:

”...

Dine køb:
 01. - 08. marts 2018...
 ...
 Din [...]deal:
 01. – 08. marts 2018...
 ...”

I mail af 16. november 2017 til klageren anfører [A] endvidere:

”...
 Tak for din bestilling med [A] med afrejse torsdag d. 01-02-2018 fra [afrejselufthavn] til skønne Sharm el Sheikh. I har billetnummer [...], hvilket i venligst bedes oplyse hvis I ringer ind og har spørgsmål. Jeres endelige billet bliver tilsendt på mail ca 1 til 2 uger inden afgang.
 ...”

Af klagerens ”Flybillet & Rejsebevis” fremgår yderligere:

”...
 Utreise:...
 01-02-2018...
 Hjemrejse:...
 08-02-2018...
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. marts 2018 til [A] og gør yderligere gældende:

”...
 Jeg er i dag (08/03/2018) vendt hjem fra en af jeres pakkerejser til [hotel] i Sharm el Sheikh (kunde nr. [...]). Dette var en ferie som jeg bestilt igennem [F], med jer som udbyder. Jeg syntes dog ikke at jeres behandling og service har været helt som forventet. Det hele starter i [afrejselufthavnen] Torsdag d. 01/03 hvor jeg sammen med min kæreste får besked på at vores rejsebevis ikke længere er gyldigt, da vi åbenbart skulle have været afsted d. 01/02/2018 til 08/02/2018, istedet for.
 Jeg har en kvittering samt bevis på at jeg har betalt, samt bestilt rejsen til at skulle starte 01/03/2018 til og med 08/03/2018. (vedlagt i bilag [...])
 Jeg kontakter jer telefonisk ude fra lufthavnen med det samme, hvorefter at I ville finde en løsning på problemet. Det ender med at I tilbyder os samme rejse til samme Hotel [...] til prisen 4000 DKK.
 De Fejl som I laver er følgende:
 - Den første fejl I laver er at booke vores billetter til den forkerte dato.
 - D. 29/01/2018 samt 30/01/2018 (2-3 dage inden vores potentielle afrejse d. 01/02/2018) sender I mig så for første gang rejsebillet, med et restbeløb på 900 kr. (2x200 (bus) 2x250 (baggage)). Hvorfor får vi billetterne så sent, hvis vi ifølge jer skal afsted 01/02/2018? (se bilag [...])

- D. 30 ringer I til mig for at opkræve de sidste 900 kr. Her tænkte jeg at det selvfølgelig var helt okay, da der jo på jeres hjemmeside, samt rejsebeviset står at man skal betale inden 35 dage til afrejse (på det tidspunkt var der 29 dage til d. 01/03/2018). Jeg betalte de penge med det samme. Der var ikke nogen i telefonen der sagde til mig at jeg skulle afsted i overmorgen.

- Den 14/02 får jeg så den endegyldige billet med hele beløbet betalt, tilsendt på Mail. (dette er 6 dage efter hjemrejse) (se bilag [...])

Ude i lufthavnen føler jeg mig nødsaget til at vi laver en aftale om at vi maks. kom til at betale 4000 ekstra for rejsen (2000 kr. pr. person), men at der var chance for at dette blev ændret efter I havde snakket med Pakkerejse-ankenævnet.

Mig og min kæreste blev enige om at tage afsted da vi stod ude i lufthavnen, og faktisk havde taget fri fra arbejde, pakket vores taske, samt mente at vi havde en god sag med hensyn til at få pengene refunderet.

På den mail i tilsender mig d. 02/03/2018, står der dog ikke noget om jeres kontakt til pakkerejse-ankenævnet.??

Der står dog et kontonr. samt reg.nr., samt en opkrævning på 4000 kr. Vi betalt disse penge, da vi jo var nødsaget til at betale for at få en billet hjem igen.

At I er villige til at lave en halv aftale (med en ekstrabetaling på 4000 kr.), fortæller mig også at I godt er klar over jeres fejl.

Jeg forventer at I har en god forklaring på alt dette samt at I overfører de 4000 kr. tilbage til mig inden for de kommende dage.

...”

I mail af 1. maj 2018 til [F] anfører klageren endvidere:

”...

Ydermere så sender de en kopi af de informationer som de har fået tilsendt af jer, i forbindelse med vores rejse. Informationer som nok er blevet sendt engang efter d.

11/11/2017. Her er det tydeligt at se, at der er sket en fejl i kommunikationen imellem jer to parter. (se bilag)

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 5. og 16. april 2018 til [A].

Klageren kræver ”Refundering af den ekstra betaling på 2000 kr. pr person (4000 kr i alt.)”

[A] gør i mail af 4. april 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

15. november 2017 kl. 17.10

Bestilling er modtaget på mail:

...

afrejsedato: 020218B

...

16. november 2017

Bestilling indtastes med afrejse d. 1. februar 2018, da der ingen afrejse er til destinationen d. 2. februar 2018. Herefter mailes ordrebekræftelse til dig.

29. januar 2018

Billet sendt på mail med opkrævning af restbeløb for tilkøb. Heri står afrejsedato og hjemrejsedatoer:

Utresa: 01-02-2018...

Hemresa.: 08-02-2018...

En købende kunde har undersøgelsespligt ved køb af rejser. Man skal derfor altid læse sin ordrebekræftelse/billet igennem ved modtagelse, for netop at undgå fejl. Finder man en fejl, skal rejsebureauet kontaktes hurtigst muligt, således at fejlen kan blive rettet. Kontaktes rejsebureauet ikke og indbetaling på billetten gennemføres, så accepterer man det der står på billetten jvf. Rejsebetingelserne.

30. januar 2018

Telefonsamtale, hvori I informeres om at restbeløb skal betales da der kun er 2 dage til afrejse.

Her sendes også ”God rejse” mail med praktiske oplysninger omkring rejsen samt hvori vi beder jer gennemgå billetten.

1. februar 2018

I møder ikke op til afrejse fra [afrejselufthavnen]. I anses dermed som udeblevet fra rejsen og rejsen annulleres jf. almindelige rejsebetingelser.

1. marts 2018

Ringer I op til os om aftenen fra [afrejselufthavnen] og oplyser at I er blevet afvist i tjek ind. Vi bekræfter, da der på jeres billet står afrejse dato d. 1. februar 2018.

Vi sørger for at I alligevel kommer afsted på denne afgang og til samme hotel, på betingelse af, at hvis det viser sig at fejlen er jeres egen, så skal I betale 2000,- pr person, som er prisen for de nye flybilletter den pågældende dato. Dette accepterer I via tlf. og tager afsted.

2. marts 2018

Vi undersøger sagen, taler med pakkerejseankenævnet og sender følgende svar til jer på email som aftalt dagen før:

...

Vi har undersøgt sagen og jf. lovgivningen, så har alle kunder undersøgelsespligt ved modtagelse af en billet. Denne har I ikke overholdt og har desværre derfor mistet jeres billetter.

Når det er sagt, så har I lavet en aftale med [bureauets medarbejder] i går om, at I ville få de nye billetter til kun 2000,- pr. person.

Jeg sender jeres nye billet til jer på mail, venligst gå ind på dette link [https://www.\[A\].dk/min-side/betaling/](https://www.[A].dk/min-side/betaling/) og betal billetterne.

...

Da I desværre ikke har overholdt jeres undersøgelsespligt jf. pakkerejseloven afvises anmodning om refundering af de indbetalte 4.000,- kr. på den nye billet

...”

I mail af 3. maj 2018 til klageren gør [F] endvidere gældende:

”...

[F] er formidlere og vi sender ikke information til [A], det er udelukkende kunderne når de viderebooker.

Derfor er fejlen ikke sket ved [F], men hos [A] og det der dem der skal håndtere klagen der kommer fra rejsepakkenævnet.

...”

I mail af 14. juni 2018 til Ankenævnet gør [F] yderligere gældende:

”...

Som det også fremgår af klagepunkterne, er det forhold, for hvilke rejseudbyderen ([A]) er ansvarlig, der har ført til ekstraudgifter for Klager. [F] afviser at være ansvarlig for Klagers ekstraudgifter. Dette synspunkt er begrundet i [Fs] rolle som formidler.

Til støtte for dette, skal det først og fremmest anføres, at det fremgår klart og tydeligt for [Fs] kunder, herunder for Klager på købstidspunktet, at det er samarbejdspartneren, og ikke [F], der leverer de varer eller tjenesteydelser, som et af [F] udstedt værdibevis giver adgang til.

- På [Fs] hjemmeside står det med stor skrift i højre side af dealen, at [A] er ”Aftalepart” i den konkrete deal (deal vedhæftet af klager).
- Af værdibeviset, fremsendt af [F] til Klager, fremgår det, at alle spørgsmål vedrørende dealen, levering eller andet skal ”rettes til aftalepart/udbyder af dealen” (værdibevis vedhæftet af klager).
- Af [Fs] handelsbetingelser fremgår det, at klager over utilfredsstillende oplevelser skal rettes til samarbejdspartneren, jf. pkt. 6.1. På [Fs] hjemmeside, under punktet ”Det med småt”, fremgår det klart og tydeligt, at klager skal læse [Fs] handelsbetingelser inden køb.

[F] er således at regne for et annoncemedia, der alene formidler kontakt mellem forbruger og samarbejdspartneren/leverandøren.

...”

I mail af 18. juni 2018 til Ankenævnet gør [A] endelig gældende:

”...

Den 15/11-2017 modtog vi pr. mail følgende ordre fra kunden, hvori kunden har indtastet afrejse d. 2/2-2018 fra [afrejseflugthavn].

Vi ikke har fly til destinationen denne dato, og bookede derfor kunden ind til afrejse d. 1/2-2018, da vi tænkte det måtte være en tastefejl fra kundens side af. Mail sendt til kunden d. 16/11-2017 med info om afrejse d. 1/2-2018. Her bør kunden jo efter vores mening reagere, såfremt [klageren] ikke er enig i datoen.

Den 29/1-2018 sender vi billetten til kunden og beder [klageren] om at indbetale restbeløb.

Den 30/1-2018 sender vi mail med praktiske oplysninger i forbindelse med rejsen + ringer til [klageren] og beder [klageren] indbetale restbeløb, da der kun er 1 dag til afrejse. På intet tidspunkt oplyser kunden, at [klageren] har booket 1/3-2018 hos [F]. [Klageren] går selv ind på vores hjemmeside og logger ind, her oplyses igen afrejse dato d. 1/2-2018 inden [klageren] betaler med kreditkort

...

Max 30 minutter efter betaling af restbeløb modtager kunden en kvittering for sin online betaling + det endelige rejsebevis/billet igen påskrevet afrejse 1/2-2018

...

Den 1/2-2018 er kunden no show i lufthavnen.

Den 14/2-2018 er der sendt en kopi af billetten på mail til kunden. Jeg kan ikke se om denne kopi er sendt til kundens mail fra os pga. [klageren] selv have ringet herind og bedt om det – eller om [klageren] selv har gendsendt/udskrevet billetten online via ”Min bestilling” på vores hjemmeside. Igen er der påskrevet afrejse 1/2-2018, men uden respons fra kunden.

Den 1/3-2018 afvises kunden i [afrejse lufthavnen]. [Klageren] ringer til os og vi oplyser til [klageren], at eftersom der står afrejse d. 1/2-2018 på [klageren] billet afvises [klageren] naturligvis i tjek ind. Kunden oplyser endvidere via tlf., at [klageren] har booket d. 1/3-2018 via [F].dk, at [klageren] ikke havde set der stod 1/2-2018 på billetten fra os og insisterer på at ville afsted nu. Afgang er fuldt booket, men vi finder 2 pladser til [klageren] og aftaler med kunden, at vi næste morgen vil undersøge sagen og vende skriftligt tilbage til [klageren] via mail, da [klageren] jo så vil være i Egypten på dette tidspunkt. Vi aftaler samtidig, at hvis fejlen viser sig at være vores, så får [klageren] denne rejse (fly+hotel) gratis, men viser fejlen sig at være [klagerens] egen, så skal [klageren] betale kr. 2.000,- pr person (som er vores kostpris) for turen. Dette accepterer kunden.

Den 2/3-2018 taler vi med [medarbejder] fra pakkerejseankenævnet, som bekræfter at kunden ikke har overholdt sin undersøgelsespligt og læst sine ordrebekræftelser + billetter tilsendt fra os før afrejse.

Vi mener derfor at vi godt kan opkræve de kr. 2.000,- pr. person for denne rejse, som kunden nu er på.

Vi informerer derfor som aftalt kunden skriftligt om dette og [klageren] indbetaler som aftalt i alt kr. 4.000,- for 2 personer til os.

Vi kunne godt have opkrævet fuld pris for rejsen, men mener vi ydede kunden en god service, ved at hjælpe dem afsted på ferie til en lav pris, til trods for at de selv havde lavet en fejl. At kunden nu opfatter dette som en ”erkendelse af at vi har lavet en fejl”, således at vi ligefrem straffes for at være imødekommende og behjælpelige over for vores kunder, finder vi meget unfair sagt.

Den 9/3-2018 modtager vi en klage fra kunden, hvori [klageren] kræver de 4.000,- refunderet, hvilket vi afviser.

...

Vi er uforstående over for at [klageren] klager, da [klageren] har haft billetten i 2½ måned med afrejsedato 1. februar 2018. [Klageren] indrømmer over for os pr. tlf., at [klageren] ikke har læst billetten fra os som [klageren] stod med i hånden.

Havde [klageren] ved modtagelse af vores billet / bekræftelse læst materialet og dermed aftalegrundlaget igennem, ville klager have set, at der var divergerende opfattelse i afrejsedato. Klager burde derfor have kontaktet os med det samme for at få klarhed over forskellighederne i afrejsedatoerne. Ved udeladelse heraf, har klager påtaget sig det fulde ansvar. Yderligere må vi fastholde, at klager efterfølgende bliver tilbudt, accepterer og betaler for ny rejse den 1. marts 2018. På baggrund af ovenstående kan vi ikke imødekomme klagers ønske om refundering af rejsens pris.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 6. april 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder indledningsvist, at såvel [F] som [A] må anses for aftalepart over for klageren, da [F] i udbudsmaterialet har angivet, at [A] er teknisk arrangør.

Da klageren, ved indløsning af værdibeviserne med afrejsedato den 1. marts 2018 hos [A], ikke blev gjort opmærksom på, at den af [klageren] fejlagtigt indtastede afrejsedato den 2. februar 2018 var forkert, og at bureauet – uden at orientere klageren – ændrede datoen til afrejsedato den 1. februar 2018, finder Ankenævnet, at bureauet må bære en del af risikoen for, at klageren mistede sin rejse.

Ankenævnet finder dog, at klageren, ved at undlade at kontrollere bestillingsbekræftelse og rejsedokumenter, ligeledes har pådraget sig en risiko for den opståede situation.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at hver part må bære halvdelen af risikoen og dermed halvdelen af klagerens udgift til nye flybilletter, der udgjorde i alt 4.000 kr.

Klageren er herefter berettiget til en erstatning på 2.000 kr.

Ifølge § 28 i den dagældende pakkerejselov hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb, der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber, der hæfter endeligt for klagerens krav.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 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:

[F] og [A] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 7. april 2018. 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 [F] og [A] ligeledes in solidum inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand