

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-67

afsagt den 18. september 2019

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager] [Adresse1] [By1]	(1 person)
<b>SALGSBUREAU</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>ARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Kør-selv, jagtrejse. Gross Raden, Tyskland. 13.12.-15.12.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 5.050 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved afbestilling af rejsen 15 dage før afrejse pga. sygdom. Manglende oplysning om afbestillingsforsikring.	
<b>KRAV</b>	”Tilbagebetaling af rejsens pris eller dele af den”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	11. april 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	14. maj 2019	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.050 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 7. januar 2019. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. april 2018 ved telefonisk henvendelse til bureauet en kør-selv jagt-rejse til Gross Raden, Tyskland, for 1 person for perioden fra torsdag den 13. december til lørdag den 15. december 2018 med indkvartering i enkeltværelse på Pension Kiek Up'n See. Med morgenmad og to dages tryk-jagt.

Den 28. november 2018 – 15 dage før afrejse - afbestilte klageren rejsen pga. sygdom.

Klageren gør gældende, at bureauet ikke tilbagebetalte rejsens pris ved afbestilling af rejsen 15 dage før afrejse pga. sygdom.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauet ikke tilbød klageren en afbestillingsforsikring ved køb af rejsen.

I mail af 27. april 2018 fra bureauet til klageren anføres bl.a.:

”...  
Tysk jagttegn og forsikring ordner jeg gerne for jer, se vedhæftet hvad jeg skal bruge.  
...”

Af faktura af 4. maj 2018 fremgår bl.a.:

”...  
Tysk jagttegn og forsikring                      14 dages                      ordner selv.  
...”

Af bureauets ”Generelle betingelser” fremgår bl.a.:

”...  
2. Ydelser og ansvar:  
...  
[Rejsearrangør] ydelser omfatter ikke:  
Rejseforsikring eller afbestillingsforsikring, men vi kan henvise til forsikringselskaber der laver disse forsikringer.  
...  
7) Afbud/afløsning  
...  
Aflyser en deltager jagten mere end 90 dage før jagten betales 1000 kr. Aflyses mindre end 30 dage før jagten betales 30 % af den samlede jagtpris dog eksklusiv evt. betaling for udbytte., fra 60 dage til 31 dage før afrejsen 75 % af den samlede jagtpris og fra 30 dage før afrejse 100 %. Afløsning skal meddeles skriftligt til [Rejsearrangøren] på [...]@mail.dk  
Afbestilling i forbindelse med sygdom eller lignende, kan kunden forsikre sig mod. Derfor tegn altid en afbestillingsforsikring.  
...”

I mail af 28. november 2018 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Jeg har for nogle måneder siden været igennem et par operationer, som desværre er gået helt galt. Jeg skal have foretaget en ny operation den 5. december og kan ikke se, at jeg kan være klar til jagten.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. december 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Tak for informationen, hvor står det i dine salgs betingelser.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 9. maj 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Tilbagebetaling af rejsens pris eller dele af den”.

Bureauet gør i mail af 8. december 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

En erfaren jagtrejser ved nok, at afbud skal meddeles mindst 1 måned før jagten, det har du ikke. Derfor er du ikke berettiget til at få penge retur, men må henvende dig til dit rejseforsikrings selskab.

Jeg har afholdt ALLE udgifter til jagten.

...”

I mail af 2. maj 2019 til Ankenævnet gør bureauet endvidere gældende:

”...

Uenigheden drejer sig alene om klager i rette tid, dvs. mindst 30 dage før afrejse har aflyst rejsen. Det fremgår tydeligt af korrespondancen, at det har klager ikke. Derfor afvises klagen.

Klager er en meget erfaren jagtrejser, og ved garanteret alt om jagtrejser, herunder de almindelige afbudsbetingelser.

Så vidt jeg ved, har han været bestyrelsesmedlem i [...].

Jeg forventer, at han rent rutinemæssigt har tegnet en rejseafbudsforsikring, og vil bede Pakkerejse-ankenævnet om at få dette oplyst.

Skulle han mod forventning være forhindret i at tegne rejseafbudsforsikring pga. helbredsproblemer, ville det være fair hvis jeg havde fået det oplyst.

Det har jeg ikke.

Mine generelle betingelser fremgår af [http://www.\[Rejsearrangør\].dk/om-os/generelle-betingelser.aspx](http://www.[Rejsearrangør].dk/om-os/generelle-betingelser.aspx), som vedhæftes denne mail.

Jeg har ikke – overfor så erfarne jagtrejsende – gjort særskilt opmærksom på de generelle betingelser, som de dog let kunne finde på min hjemmeside.[Rejsearrangøren], som der er henvist til i korrespondancen.

Jeg vil anmode Pakkerejse-ankenævnet om at tage hensyn til klagers betydelige erfaring, og mine bemærkninger om rejseafbudsforsikring.

...”

I mail af 7. maj 2019 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Rejsebestemmelser for medlemmer af Danske Jagtrejse Arrangører

<http://www.dja.dk/din-sikkerhed>

Her fremgår bl.a.:

Bestilling/afbestilling

Bestilling af et rejsearrangement hos et DJA-medlem er bindende.

Hvor intet andet fremgår af tilbudsmateriale eller kontrakter, kan afbestilling kun ske efter følgende retningslinjer: Ved afbestilling tidligere end 8 uger før afrejsedagen betales kr. 2.000,- pr. jæger. Ved afbestilling senere end 8 uger før afrejsen betales rejsens fulde pris.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 27. april 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 30. juni 2019 til Ankenævnet yderligere kommenteret klagen og anfører endelig:

”...

2) Nej jeg har ikke tegnet eller forsøgt at tegne afbestillingsforsikring.

3) Jeg blev opereret første gang den 20. juli 2018.

4) Nej på ingen måder.

...

- Har du eller har du forsøgt at tegne afbestillingsforsikring hos et forsikringsselskab?

- ...

- Hvornår blev du syg første gang? (du oplyser i mail af 28. november 2018 at du for nogle måneder siden havde været igennem nogle operationer)

- Var du syg på bestillingstidspunktet den 4. maj 2018?

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren den 28. november 2018 – 15 dage før afrejse – afbestilte sin jagtrejse til Gross Raden, Tyskland, da han den 5. december 2018 skulle opereres, og derfor ikke ville være i stand til at deltage i rejsen.

Ifølge den dagældende pakkerejselovs § 11, stk. 1, skal arrangøren inden aftalens indgåelse give kunden oplysning om mulighederne og vilkårene for at tegne forsikring til dækning af, at kunden på grund af sygdom eller lignende ikke kan deltage i pakkerejsen.

I § 6, stk. 1, i den dagældende pakkerejslov er bl.a. anført følgende: ”Arrangøren skal inden aftalens indgåelse meddele kunden aftalevilkårene... Arrangøren skal bekræfte aftalevilkårene skriftligt eller på anden egnet måde over for kunden, herunder udlevere kopi af aftalen, hvis den er indgået skriftligt.”

Det følger således af disse lovbestemmelser, at bureauets oplysning og meddelelse om et eventuelt aftalevilkår, herunder om afbestillingsforsikring, skal udformes på en for kunden klar og tilgængelig måde.

Da bureauet – mod klageren benægtelse – ikke har godtgjort, at det inden indgåelsen af aftalen skriftligt har oplyst klageren om mulighederne og vilkårene for at tegne en afbestillingsforsikring, finder Ankenævnet, at klageren har krav på at blive stillet, som om behørig sygeafbestillingsforsikring var bestilt.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren skal have tilbagebetalt det indbetalte beløb på i alt 5.050 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet 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:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.050 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 7. januar 2019. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

  
Mikael Kragh  
Formand