

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-2427

afsagt den 26. marts 2021

KLAGER	[person1] v/ [person2] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Reykjavik, Island. 17.4.-20.4.2020.	
PRIS	I alt 10.593 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af hele rejsens pris evt. fratrukket dokumenteret udgift til ombooking af flybilletter ved afbestilling af rejsen kort tid efter ændring af rejseperiode pga. Covid-19.	
KRAV	Yderligere ”betaling af resterende beløb” på 2.957 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 7.636 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	6. august 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	5. marts 2021	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.957 kr. til klageren [person1] v/ [person2] samt renter fra den 27. maj 2020. 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 13. november 2019 på [...] hjemmeside og indløste den 15. november 2019 to værdibeviser hos rejsearrangøren til en rejse til Reykjavik, Island, for to personer for perioden fra fredag den 17. april til fredag den 20. april 2020 med indkvartering i superiorværelse med by- eller havudsigt på Hotel Cabin. Med morgenbuffet samt udflugter til Reykjavik, Den Blå Lagune og Den Gyldne Cirkel.

Ved indløsning af værdibeviserne hos rejsearrangøren tilkøbte klageren endvidere opgradering af hotelværelse.

Den 13. marts 2020, kl. 15.59, ændrede Udenrigsministeriet den samlede rejsevejledning for hele verden og frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) til hele verden gældende frem til den 13. april 2020.

Den 6. april 2020 forlængede Udenrigsministeriet den samlede rejsevejledning for hele verden og frarådede alle ikke nødvendige rejser (orange) til hele verden frem til og med den 10. maj 2020.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke har ydet fuld dækning af den aflyste rejse i forbindelse med COVID 19 og har tilbageholdt beløb til omkostninger, der ikke er dokumenteret afholdt, og at ”Mange henvendelser er ikke besvaret efter aflysning af oprindelig rejse og der er aldrig modtaget bekræftelse på bestilling af drøftet ny rejse. Vi tror derfor, at der ikke er foretaget bestilling af flybilletter inden aflysning og der derfor ikke er afholdt de omkostninger, som rejseselskabet påstår. Oplysning om, at billetterne ikke kan refunderes, anser vi derfor ikke for korrekte.”

I mail af 24. marts 2020, kl. 18.00, til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Vi har købt 2 rejser til Fantastiske Island fra den 17-04-2020 til den 20-04-2020. Vi vil bare høre, rejsen bliver sikkert aflyst. Er det muligt at rykke den til efteråret eller giver i pengene tilbage.

...”

I mail af 24. marts 2020, kl. 18.32, til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

”...

Ja det er der nok desværre stor sandsynlighed for. Som udgangspunkt vil vi flytte dem til efteråret. Vi har to perioder I allerede kan overveje 28.-31.8. eller 25.-28.9.

Men vi må lige afvente udmeldinger fra de danske og islandske myndigheder.

...”

I mail af 28. marts 2020 til rejsearrangøren anfører klageren yderligere:

”...

Vedr. jeres tur til Island som vi skal med på den 17-20 april og som også i selv skrev at den nok bliver aflyst. Vi vil gerne med jeres nye tur den 28-31 august.

...”

I mail af 9. april 2020 til rejsearrangøren anfører klageren endelig:

”...

Vi er 2 personer som skulle med jer til Island den 17-04-2020 til den 20-04-2020, det kan jo ikke lade sig gøre nu i denne Corona tid.

Så jeg vil bare hører hvordan landet ligger med at få mine kr. 10.256,00 retur.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. april 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

[Klageren] har den 24. marts 2020 henvendt sig vedrørende rejse til Island, herunder om muligheden for aflysning og refusion af betalt beløb eller alternativt flytning. Han modtager besked retur om eventuel flytning men med forbehold for situationen fra selskabets side. Samme aften svarer han, at en rejse i august, som foreslået kunne være en mulighed. Den 9. april 2020, hvor han fortsat ikke har modtaget svar fra rejseselskabet, anmoder han om aflysning af turen, herunder at få det samlede beløb for rejsen returneret til sin konto - i fortsættelse af tidligere dialog og under henvisning til den globale situation/COVID-19. Selskabet svarer, at det formentlig vil være muligt at rejse og fastholder derfor overflytningen.

[Klageren] rykker herefter flere gange for tilbagemelding og fastholder aflysning.

Først den 20. april modtager [klageren] svar. Selskabet tilbyder at refundere rejsen for så vidt angår ophold men oplyser, at der ikke kan ske refusion af flybillet, idet den allerede var bestilt.

Vi anser aflysning af rejsen for foretaget rettidigt og inden der fra selskabets side er afholdt omkostninger til flytning. Vi skal derfor bede om, at det samlede beløb returneres. Såfremt selskabet ikke er enig i refusion af det samlede beløb, herunder flybillet, hører vi gerne en begrundelse herfor. Vi modtager samtidig gerne dokumentation for, hvornår billetten er bestilt til afrejse, herunder om dette er sket før eller efter [klagerens] endelig annullering af rejsen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 10. juni 2020 til rejsearrangøren og mails af 19., 21. oktober 2020, 5. januar, 2. og 5. marts 2021 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 7.636 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere ”betaling af resterende beløb” på 2.957 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris.

Rejsearrangøren gør i mail af 9. juni 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Hvis vi lige ridser sagen op så modtager vi den 24.3 en mail fra [klageren], hvor der spørges ind til hvad der kommer til at ske med rejsen den 17. - 20.4, til det svarer vi samme dato, at der er stor sandsynlighed for at rejsen ikke kan gennemføres og vil flyttes til aug eller september.

Den 28.3 modtager vi så mail fra [klageren] hvor det oplyses at de gerne vil med på den nye tur 28. - 31.8.

Den 9.4 modtager vi ny mail hvor [klageren] pludselig vil have penge tilbage - altså 12 dage efter han først har godkendt at flytte rejsen med begrundelse af det ikke er muligt at rejse til Island - heller ikke til august.

Vi oplyser at der sandsynligvis ikke vil være restriktioner på rejsen til Island ultimo august og oplyser samtidigt skulle det mod forventning være tilfældet vil vi refundere deres fulde betaling.

Vi har på det grundlag både aftalt med hotel og flyselskab at rejsen flyttes og der bliver nogle ekstra udgifter i den forbindelse.

Og som I sikkert er bekendt med er Island et af de få steder, hvor det er tilladt at rejse til, helt uden restriktioner.

...”

I mail af 3. marts 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager bekræfter i mail af den 28.3.20 at han ønsker at flytte hans aprilrejse til august i stedet for.

Efterfølgende 12 dage efter skifter kunden mening og vil have penge retur.

Det er vi naturligvis ikke forpligtet til når kunden selv aflyser en ny bestilt rejse.

Det fremgår tydeligt af vore handelsbetingelser pkt 7.1 - aflysning af pakkerejser.

Selvom vi på ingen måde er forpligtet til at refundere indvilliger vi at tilbyde en delvis refusion på kr. 7.636, som køber accepterer i skrivelse af 10. juni 2020.

Så sagens kerne er; at kunden selv aflyser en rejse og derved ingen krav har på refusion og så efterfølgende oven i købet løber fra en skriftlig aftale om 3/4 refusion, som vi ingen måde var forpligtet til at tilbyde.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 11. juni 2020 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

I henhold til § 10 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå angive det fulde indhold af aftalen, og i henhold til § 9 skal rejsearrangøren ved indgåelsen af en aftale om en pakkerejse eller uden unødigt forsinkelse herefter give den rejsende en kopi af eller bekræftelse på aftalen på et varigt medium.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren den 28. marts 2020 anmodede den indklagede rejsearrangør om at flytte sin rejse til Island til perioden

28.-31. august 2020. Da rejsearrangøren ikke bekræftede denne ændring ved fremsendelse af en ny aftale, valgte klageren i stedet i mail af 9. april 2020 at afbestille rejsen. På denne baggrund finder Ankenævnet ikke, at der mellem parterne er indgået en ny aftale med afrejse den 28. august 2020.

Ifølge § 15, stk. 2, i Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer kan den rejsende afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed heraf indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen, og få tilbagebetalt samtlige beløb der er indbetalt i henhold til aftalen.

Da Udenrigsministeriet på afbestillingstidspunktet den 9. april 2020 frarådede rejser til Island gældende for rejseperioden den 17.-20. april 2020, er klageren berettiget til at få tilbagebetalt det indbetalte beløb på 10.593 kr.

Herfra fratrækkes det beløb på 7.636 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren ved afvisning af en klagers krav giver klageren information om muligheden for at indbringe en sag for Pakkerejse-Ankenævnet i henhold til Forbrugerklagelovens § 4, stk. 2.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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 2.957 kr. til klageren [person1] v/ [person2] samt renter fra den 27. maj 2020. 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