

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 20-2949

afsagt den 3. juni 2021

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] v/ [person2] [adresse1] [by1]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Costa del Sol, Spanien. 5.3.-26.3.2020.  Faktisk hjemrejse 21.3.2020.	
<b>PRIS</b>	I alt 20.470 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. udgangsforbud på rejsemålet fra dag 11 pga. Coronavirus (Covid-19). Manglende tilbagebetaling af en del af rejsens pris, da rejsen, pga. Udenrigsministeriets rejsevejledning med opfordring om at rejse hjem omgående, blev afbrudt.	
<b>KRAV</b>	”refusion pga. hjemsendt: 9 dage - fra den 15. til den 21. kun på værelse og hjemsendt 5 dage før tid”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	17. august 2020	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	13. april 2021	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.700 kr. til klageren [person1] v/ [person2] samt renter fra den 30. 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 19. august 2020 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en rejse til Costa del Sol, Spanien, for to personer for perioden fra torsdag den 5. marts til torsdag den 26. marts 2020 med indkvartering i toværelses lejlighed på Aparthotel Sol Timor. Med halvpension og tre udflugter.

Pga. Udenrigsministeriets opfordring om at komme hjem med det samme valgte klageren den 17. marts 2020 at bestille nye hjemrejseflybilletter hos rejsearrangøren og fremrykke den oprindeligt planlagte hjemrejse torsdag den 26. marts 2020 til søndag den 22. marts 2020. Da flyafgangen blev aflyst, arrangerede rejsearrangøren i stedet hjemrejse den 21. marts 2020.

I bilag til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende pga. ”Afbudt Ferietur til Ronda Aflyst den 20.03.2020. Søndag den 15.03.2020 blev vi sendt ind på hotellet fra strand af Politiet. Efterfølgende var det kun tilladt handle ind til mad og apotek. Vi mener at vi har krav på erstatning, da vi kun havde 9 dages ferie ud af 21 dage”.

Den 11. marts 2020, kl. 20.30, afholdt Statsministeren pressemøde i Statsministeriet, hvor det blev oplyst, at al unødvendig aktivitet – ud fra et forsigtighedsprincip – blev lukket ned for at minimere aktiviteten i samfundet mest muligt, herunder lukning af skoler og offentlige arbejdspladser.

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.

I mail af 14. marts 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Som I sikkert allerede har hørt, så har Regeringen i går frarådet alle ikke-nødvendige rejser til udlandet. Samtidigt opfordres alle danskere på ferie i udlandet til at komme hjem.

I har ifølge programmet planlagt hjemrejse fra Malaga den 26/3. Hvis I ønsker at rejse hjem til Danmark på et tidligere tidspunkt, vil vi anbefale, at I tager kontakt til jeres forsikringselskab/rejseforsikring med henblik på at undersøge jeres dækning i forhold til tidligere hjemrejse.

I er ligeledes velkommen til at kontakte [Rejsearrangøren], så vi kan hjælpe med en eventuel tidligere hjemrejse.

...”

I mail af 15. marts 2020 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

”...

Siden sidste mail i går lørdag er situationen i Spanien blevet forværret med en ”nedlukning”, og det at være gæst i Spanien er dermed blevet mindre behageligt.

Siden i går er vi ved at undersøge mulighederne for, at flyselskaberne øger kapaciteten fra Malaga til Danmark. Det gælder Norwegian, SAS og Great Dane m.fl. Vi mangler pt. tilbagemeldinger fra flyselskaberne, og vurderingen er, at vi tidligst kan sige noget i morgen mandag.

Vi anbefaler følgende:

- 1) Kontakt jeres forsikringsselskab mhp. jeres dækning ved ny hjemrejse
- 2) Kontakt [Rejsearrangøren]. Vi er klar på telefon +45 [...] fra i morgen mandag kl. 08.30, og vi vil gøre alt for at finde ny hjemrejseafgang, hvis I ønsker dette.

...”

I mail af 20. april 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Som vi alle ved udmeldte Udenrigsministeriet fredag den 13. marts, at alle ikke nødvendige rejser til udlandet blev frarådet og danskere i udlandet skulle komme hjem. Samtidigt blev det gjort klart fra Udenrigsministeriets side, at der ikke var tale om en evakuering, men en henstilling. Når der ikke er tale om en evakuering, betyder det i praksis, at vi som rejsebureau skal hjælpe vores gæster på en pakkerejse med at komme hjem, men det er frivilligt og for gæstens egen regning.

Lørdag den 14. marts kontaktede vi rejsegruppen på Costa del Sol for at høre, om der var interesse for en tidligere hjemrejse.

...

Om søndagen den 15. marts blev situationen i Spanien forværret med yderligere restriktioner fra myndighedernes side. Samtidigt aflyste Norwegian flyet på den oprindelige hjemrejsedato torsdag den 26. marts, og på grund af den forværrede situation samt aflysningen kontaktede vi derfor rejsegruppen igen for at tilbyde en tidligere hjemrejse. Vi kunne nu tilbyde en hjemrejse søndag den 22. marts med KLM via Amsterdam til Aalborg. Gruppen kunne rejse samlet og prisen var rimelig til ca. 1500 kr. pr. person. Vi gjorde opmærksom på, at det var et tilbud, og at I som gæster selv skulle betale for den nye hjemrejse, hvilket blev accepteret.

Fredag den 20. marts aflyser KLM flyvningen den 22. marts og tiltag mht. nedlukninger i Spanien og færre flyafgange betød, at vi i [Rejsearrangøren] traf en hurtig beslutning for at få jer sikkert hjem til Danmark. Derfor bookede vi plads på et Norwegian fly fra Malaga til København lørdag den 21. marts, og vi arrangerede bus fra København til Aalborg Lufthavn. Dette gjorde vi uden at forhøre os hos jer i rejsegruppen, da det handlede om at få plads på flyet. [Rejsearrangøren] påtog sig også omkostningen, da vi netop ikke turde afvente en tilbagemelding fra alle i rejsegruppen, og da I allerede havde betalt for en flybillet ekstra.

Jeg er efter jeres hjemkomst blevet spurgt om en økonomisk kompensation, da jeres ferie er blevet afkortet og en enkelt udflugt blev aflyst. Det er fortsat vores vurdering, at vi handlede i forhold til reglerne og har levet op til vores ansvar som rejseselskab, og derfor ikke er pligtig til at yde en kompensation.

Dernæst er vi blevet forespurgt, om vi ikke har sparet penge, da vi kunne have ombooket gruppen til det nye Norwegian fly til København, vi har haft en besparelse på hotellet og KLM-flyet blev aflyst. Hertil kan jeg oplyse, at vi endnu ikke har fået refusion fra hverken Norwegian, KLM eller hotel. Vi burde få kompensation for flybilletterne men hotellet vil ikke give kompensation ved afbrydelse af opholdet. Om vi får kompensation, og hvornår er fortsat uvist. Jeg kan også nævne,

at vi for hjemrejsen den 21. marts har haft en ekstra omkostning på ca. 4.500 kr. pr. gæst, hvilket giver os et betragteligt tab på denne rejse selv med en senere refusion fra flyselskaber.

Det blev selvfølgelig aldrig den ferie som hverken I havde drømt om, eller som vi havde planlagt.

I bagklogskabens klare lys, er jeg glad for den beslutning, som I tog som gruppe, så vi kunne få jer hjem til Danmark. Dette siger jeg også selvom det har haft en økonomisk omkostning for [Rejsearrangøren].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. april 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg er meget skuffet over jeres måde at reagere på. Vi blev pålagt at skulle hjem med KLM og skulle betale 1550,- pr. person og ville vi ikke med kom ingen hjem. Derfor accepterede vi at tage med, vi skulle så betale extra for bagage kr, 225,- bagagen er betalt. Hjemrejsen skulle betales den 24/03 så jeg har ikke betalt for en flybillet der blev aflyst. Vi havde købt en ferie med både ud- og hjemrejse så jeg kan ikke følge jeres måde at løse den på med at vi skal betale noget vi ikke har fået, den sidste udflugt blev også aflyst.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 29. juni og 6. august 2020 til rejsearrangøren og mail af 2. april 2021 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”refusion pga. hjemsendt: 9 dage - fra den 15. til den 21. kun på værelse og hjemsendt 5 dage før tid”.

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

”...

Det er fortsat vores vurdering, at der var tale om en frivillig afkortning af ferien.

...”

I mail af 17. marts 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

11/3 Regeringen lukker en lang række centrale funktioner i Danmark pga. Corona virus spredning i Danmark

13/3 Regeringen fraråder alle ikke nødvendige rejser til alle lande. Samtidigt opfordrer Regeringen at alle danskere på rejse i udlandet kommer hjem

Uddrag fra Statsministerens pressemøde fredag den 13/3 2020

”Og er du på rejse i udlandet, bør du komme hjem snarest muligt. Jeg vil også gerne understrege, vi er i tæt dialog med rejsebranchen for at sikre, at det kan ske i god ro og orden, og jeg vil også gerne understrege, at budskabet fra rejsebranchen er, at danskere på rejse i udlandet i udgangspunktet vil kunne arrangere hjemrejse via deres rejsebureau eller flyselskab. Opstår der særlige omstændigheder, der vanskeliggør hjemrejse, så bør man i første ombæring kunne søge hjælp hos

sin rejseforsikring eller sit rejsebureau. Men det er også klart, at Udenrigsministeriets globale vagtcenter, vores ambassader, vores konsulater selvfølgelig altid er til rådighed. Og det er et budskab og en appel om, at alle som sagt skal forholde sig i god ro og orden.”

Da der efter [Rejsearrangørens] vurdering ikke var tale om en evakuering, var det vores opgave, som sælger af en pakkerejse, at vi skulle tilbyde gæsterne, der opholdt sig på Costa del Sol, assistance, hvis de ønskede tidligere hjemrejse. Derfor åbnede vi vores kontor ekstraordinært om lørdagen den 14/3, hvor alle gæster på rejse i udlandet fik mulighed for at kontakte [Rejsearrangørens] rejsekonsulenter.

Lørdag den 14/3 kontaktede [Rejsearrangørens] rejsekonsulenter telefonisk alle de rejsende på Costa Del Sol for at høre, om de ønskede tidligere hjemrejse. De rejsende blev gjort opmærksom på, at de skulle rette kontakt til deres forsikringselskab/rejseforsikring med henblik på at undersøge deres dækning i forhold til tidligere hjemrejse.

...

Rejsedeltagerne modtog ligeledes mail om situationen den 14/3. Mail er vedlagt som bilag [...]. På dette tidspunkt var det fortsat planen, at de rejsende skulle hjem med den ordinære afgang den 26/3.

Søndag den 15/3 erfarer [Rejsearrangøren] at Spanien gennemfører en nedlukning/State of Alarm og evt. lukker lufthavnen i Malaga (Det har ikke været muligt at finde officielle dokumenter for tidspunkter for nedlukning af Spanien. Men ifølge aviser indfører den spanske regering lockdown og State of Alarm). Herefter begynder [Rejsearrangøren] at undersøge muligheden for at finde alternative hjemrejsemuligheder. Flere kollegaer fra andre rejsebureauer bliver kontaktet og flyselskaber bliver kontaktet for at finde alternativ hjemtransport. Den 15/3 sendes vedlagte mail til rejsegruppen. Bilag [...].

Den 16/3 om morgenen udsendes mail til rejsekonsulenterne i [Rejsearrangøren] – bilag [...] – hvor rejsekonsulenterne får til opgave telefonisk at kontakte alle rejsende med henblik på at de bliver ombooket til en tidligere afgang. Det er fortsat [Rejsearrangørens] opfattelse, at juridisk er der tale om en frivillig hjemrejse, og derfor opfordres de rejsende at kontakte deres forsikringselskab.

Senere den 16/3 får [Rejsearrangøren] plads til de rejsende på en KLM afgang den 22/3 fra Malaga via Amsterdam til Aalborg. De rejsende bliver også ved denne lejlighed (telefonisk) oplyst at det er for egen regning, at [Rejsearrangøren] arrangerer en tidligere hjemtransport. Samtidigt får rejsekonsulenterne i [Rejsearrangøren] besked om at fakturere de rejsende for den tidligere hjemrejse, som beløber sig til kr. 1650 pr. person. Se mail i bilag [...].

Den 17/3 er det bekræftet fra [Rejsearrangørens] rejseleder på Costa del Sol, at alle gerne vil hjem med den tidligere maskine. Humøret er fortsat højt i rejsegruppen.

...

Den 17/3 sendes rejseplan og faktura til kunden. Bilag [...]

Den 18/3 aflyser Norwegian den oprindelige afgang den 26/3. At afgang ikke tidligere var aflyst, var [Rejsearrangørens] argument for at der var tale om en frivillig hjemrejse, da gruppen fik tilbuddet om tidl. hjemrejse d 16/3.

Fredag den 20/3 om morgenen erfarer [Rejsearrangøren], at KLM afgangen den 22/3 er blevet aflyst.

Fredag den 20/3 senere på formiddagen får [Rejsearrangøren] plads til de rejsende på et Norwegian fly fra Malaga til København den efterfølgende dag – lørdag den 21/3. [Rejsearrangøren] arrangerer bustransport fra CPH til AAL. Gæsterne orienteres herom mundtligt af [Rejsearrangørens] guide og får ved frokosttid info om hjemrejsen på mail. Se bilag [...]. [Rejsearrangøren] påtager sig omkostningerne ved hjemtransport med Norwegian til København og videre til Aalborg med bus, da det ikke var muligt at orientere gæsterne om ny afgang, og samtidigt var der ikke længere tale om en frivillig hjemrejse, da den oprindelige hjemrejseafgang nu var aflyst. Ekstraomkostningerne for den nye hjemrejse var for [Rejsearrangøren] pr. rejsende på ca. 4.500 kr.

De rejsende ankommer til Aalborg den 21/3 om eftermiddagen.

...

Den 28/4 tilbyder vi et gavekort til alle rejsende på 1.550 kr. som et plaster på såret. En stor del af de rejsende ønsker at modtage gavekortet. Se bilag [...]. Det skal oplyses, at vi aldrig hører fra [klageren], og at han ikke betaler faktura for hjemrejse den 22/3 med KLM (flyvningen der senere blev aflyst) og heller ikke tager imod tilbuddet om et gavekort.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 3. august 2020 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at der i Spanien, herunder på klagerens rejsemål, pga. risikoen for smitte med Coronavirus (Covid-19), blev indført udgangsforbud fra dag 11 - søndag den 15. marts 2020. Klageren blev derfor informeret om at opholde sig på hotellet.

Det er endvidere ubestridt, at rejsearrangøren – efter aflysning af de oprindelige hjemrejseflybilletter med hjemrejse den 26. marts 2020 og de nye hjemrejseflybilletter med hjemrejse den 22. marts 2020 – arrangerede hjemrejse for klageren den 21. marts 2020.

Under disse omstændigheder finder Ankenævnet, at klageren har været berettiget til at ophæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, med fradrag af et beløb svarende til den værdi, som pakkerejsen har haft for kunden, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 25, stk. 1 og 2.

Ankenævnet finder herefter, at rejsearrangøren er berettiget til at fradrage et beløb på 9.770 kr. af rejsens pris.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 10.700 kr.

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 10.700 kr. til klageren [person1] v/ [person2] samt renter fra den 30. 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