

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 20-3467

afsagt den 17. maj 2021

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(6 voksne/4 børn)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Disneyland. Paris, Frankrig. 4.6.-7.6.2020.	
<b>PRIS</b>	I alt 93.410 kr. heraf indbetalt 35.000 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af en del af depositum ved afbestilling af rejsen 62 dage før afrejse.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af 20.000 kr.  Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en tilbagebetaling på 10.000 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	16. september 2020	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	24. marts 2021	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 20.000 kr. til klageren [person1] samt renter af 10.000 kr. fra den 16. september 2020 og af 10.000 kr. fra den 16. juni 2021. 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

Klagerens medrejsende - bestilleren - købte den 7. februar 2020 en rejse til Disneyland, Paris, Frankrig, for 10 personer for perioden fra torsdag den 4. juni til søndag den 7. juni 2020 med indkvartering i tre superiorværelser på Hotel Newport Bay Club. Med morgenmad og 4 dages entrebillet til forlystelsesparken.

Den 7. februar 2020 indbetalte klageren depositum på 35.000 kr. til rejsearrangøren.

Den 3. april 2020 valgte klageren at afbestille sin rejse hos rejsearrangøren.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren skal tilbagebetale en del af det indbetalte depositum ved klagerens afbestilling af rejsen 62 dage før afrejse.

I mail af 6. februar 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Hvis der er ledig kapacitet på hotellet, vil jeg allerede nu gøre opmærksom på, at det godt kan være, at de opkræver det fulde beløb for reservationen (ikke refunderbart) og værelserne så først er garanteret når beløbet er overført.

...”

I mail af 7. februar 2020 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

”...

Ønskes ovenstående vil I blive opkrævet 3.500 pr. person i depositum, som skal betales med det samme.

...”

I mail af 3. april 2020 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Vi står ved vores beslutning om at annullere rejsen.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. juli 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Da vi ved aftalens indgåelse ikke har modtaget information om afbestillingsforsikring eller yderligere betingelser fra jer, så henholder vi os til Pakkerejseloven og fastholder vores ret til at afbestille og få samtlige beløb tilbage.

Jeg vil desuden anmode om en begrundelse for afbestillingsgebyrets størrelse og de omkostninger, I har været pålagt i forbindelse med vores afbestilling.

...”

I mail af 2. august 2020 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Vi er dog ikke enige i afbestillingsgebyrets størrelse, når man tager afbestillingstidspunktet og nedlukningen af fly, hoteller og Disneyland Parken i betragtning.

Det er korrekt, at vi i en mail 6/2 har fået følgende information: ”at det godt kan være, at de opkræver det fulde beløb for reservationen (ikke refunderbart)”. Dette er dog på intet tidspunkt blevet endeligt bekræftet ved reservationen. Desuden har hotellet været lukket frem til 15. juli og eventuelle udgifter kunne dermed refunderes. Hvis I ikke får refunderet udgifterne for en leverance, der ikke kan leveres, så må det være jeres fravalg, og det mener vi ikke, skal stille os til last.

Det er også korrekt, at vi har påpeget fejl i jeres betalingsbetingelser. Det har vi på baggrund af betalingsbetingelser for en anden rejse hos [Rejsearrangøren], som to fra vores rejsegruppe deltager i. Det fratager dog ikke [Rejsearrangøren] for at have forsømt oplysningsforpligtelsen på denne rejse.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 20. juli, 1. og 6. september 2020 til rejsearrangøren og mails af 24. november 2020, 25. februar og 23. marts 2021 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en tilbagebetaling på 10.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af 20.000 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 29. juli 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har nu haft lejlighed til at drøfte sagen med min kollega [rejsekonsulent], som solgte jer rejsen.

Vi erkender, at det er en fejl fra vores side, at I ikke har fået tilsendt vores betingelser sammen med ordrebekræftelsen.

Dog kan jeg se, at [bestilleren] i en mail 23. marts 2020 skriver til mig, at hun kan se i vores betingelser, hvornår restbeløbet er til forfald. Så I kan ikke have været helt ubekendt med vores betingelser.

Jeg har endvidere drøftet sagen med vores juridiske bagland, og her kigger man på de faktiske udgifter som rejsebureauet har haft samt en vurdering af arbejdsmængden som rejsebureauet har haft i forbindelse med jeres rejse.

Her vil vi fastholde at de 35.000 kr. er et rimeligt afbestillingsgebyr, da vi har haft udgifter til vores underleverandører.

Jf. beløbet informerer min kollega [rejsekonsulenten] ligeledes [bestilleren] i mails både den 6. og 7. februar 2020, om at beløbet er ikke-refunderbart og skal betales med det samme.

Vi kan derfor ikke imødekomme jeres krav om refundering.

...”

I mail af 9. februar 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi har undtagelsesvis tilbudt kunden at indgå forlig med kr. 10.000, og det er udelukkende sket på baggrund af vores egen forglemmelse med at medsende vores afbestillingsregler i første omgang.

Vi anbefalede sågar kunden at indbetale restbeløbet, og ville Covid-19 stadig være i spil ville de naturligvis få alle pengene retur som alle vores øvrige kunder. MEN kunden var fast besluttet på at aflyse og var fuldt indforstået med tab af depositum.

...

Som I kan se har vi tabt 10.000 kr. til underleverandør på Disneyland pakken alene. Derudover har vi tabt 750 kr på flybooking, dette foregår automatisk i Lufthansas eget system SPARK og dette kan vi desværre ikke bevise i form af faktura eller lign.

Derudover er der brugt rigtig mange arbejdstimer på projektet - vi anslår at der i alt brugt omkring 60 arbejdstimer, hvilket svarer til en arbejds løn på ca. kr. 15.000 til vores sælger, finde det korrekte produkt til kunde, forhandling med leverandører, tilbudsgivning, administration, handling team samt økonomiafdelingen.

Dette giver ialt kr. 25.000, og derfor anser vi stadig de kr. 10.000 som er tilbudt i første omgang som en passende og fair kompensation for begge parter og set i lyset af at afbestillingsregler ikke var medsendt i første mail.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 21. juli, 28. august, 2. og 7. september 2020 til klageren og mail af 2. marts 2021 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Af § 15, stk. 1 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer fremgår, at den rejsende kan afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, og at rejsearrangøren – hvis det følger aftalen – kan kræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Det er ubestridt, at bestilleren fredag den 3. april 2020 – 62 dage før afrejse – afbestilte rejsen til Paris, Frankrig, med afrejse torsdag den 4. juni 2020. Bestilleren havde på dette tidspunkt indbetalt depositum på 35.000 kr. af rejsens pris på 93.410 kr.

Da rejsearrangøren har erkendt, at bestilleren på bestillingstidspunktet ikke modtog rejsearrangørens ”Rejsebestemmelser” på et varigt medium, er bestillerens afbestilling ikke omfattet af rejsearrangørens afbestillingsregler.

På denne baggrund, og henset til at rejsearrangøren på bestillingstidspunktet ikke har oplyst bestilleren om, at en eller flere af de købte ydelser var ikke-refunderbare, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren alene kan kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, jf. § 15, stk. 1.

Ankenævnet finder herefter, at det vederlag rejsearrangøren i det konkrete tilfælde kan opkræve, efter en samlet vurdering skønmæssigt kan fastsættes til 15.000 kr. svarende til 16 % af rejsens pris.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 20.000 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 20.000 kr. til klageren [person1] samt renter af 10.000 kr. fra den 16. september 2020 og af 10.000 kr. fra den 16. juni 2021. 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