

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3814

afsagt den 3. juni 2021

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Longyearbyen, Svalbard. 18.8.-24.8.2020.	
PRIS	I alt 23.800 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved afbestilling af rejsen pga. indrejserestriktioner på destinationen, som ville medføre 10 dages karantæne.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 23.800 kr.	
KLAGEGEBYR	6. oktober 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	14. april 2021	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 23.800 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 26. august 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 25. juni 2020 ved mailkorrespondance med rejsearrangøren en rejse til Longyearbyen, Svalbard, for to personer for perioden fra tirsdag den 18. august til mandag den 24. august 2020 med indkvartering i dobbeltværelse på Svalbard Hotel The Vault i perioden 18.-23. august og på Gardermoen Airport Hotel i perioden 23.-24. august 2020. Med morgenmad og fire udflugter.

I mail af 1. august 2020 oplyste rejsearrangøren, at klageren ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel i Svalbard, men i stedet ville blive indkvarteret på Svalbard Hotell Polfareren.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt rejsens pris ”Grundet udbrud af Covid19 i Århus og Silkeborg – må alle midtjyder ikke indrejse til Norge, medmindre man tager 10 dages karantæne – hvilket betyder at rejsen gennemføres – vi kan bare ikke få lov til at deltage.”

I mail af 11. august 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Da Hotel Vault har besluttet at holde lukket, grundet for få logerende, har de opgraderet jer til Hotel Svalbard Polfareren som...

I forhold til udflugter har vi givet besked på Svalbard, så I bliver hentet på det rigtige hotel.

Ny rejseplan er vedlagt - I skal ikke bruge ny voucher, da det er hotellet der har lavet ændringen.

...”

I mail fra Udenrigsministeriet dateret den 12. august 2020, kl. 15.05, til klageren registreret på danskerlisten, fremgår bl.a.:

”...

Norge indfører lørdag d. 15. august kl. 00:00 krav om 10 dages karantæne for alle indrejssende fra Region Sjælland, Midtjylland og Færøerne. Det sker på baggrund af den seneste smitteudvikling i Danmark og på Færøerne. Personer bosat i Region Nordjylland, Region Syddanmark og Region Hovedstaden samt i Grønland er ikke omfattet af karantæne-påbuddet. Hvis du rejser til Norge bør du medbringe dokumentation på, hvor i Danmark du har bopæl, eksempelvis dit gule sygesikringsbevis. Ændringerne i karantænereglerne indebærer bl.a., at du kan skulle dokumentere, hvor i Danmark du har bopæl.

...”

I mail af 12. august 2020, kl. 16.06, til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

”...

Norges Udenrigsministerium har nu besluttet at folk fra bl.a. Region Midtjylland ikke må rejse til Norge. Det er IKKE det danske udenrigsministerium der har ændret på reglerne,

det er det Norske, hvorfor det er jeres forsikring I skal have fat på i forhold til refundering af rejsen.

Det er lidt anderledes forhold end vi har haft tidligere, da det har været det danske UM der har frarådet rejser, og den danske pakkerejselovgivning læner sig op af denne.

Der er fly, hotel og udflugter hvilket betyder at vi godt kan gennemføre rejsen, men da en udenlandsk myndighed siger nej - er det forsikringen der skal dække.

...”

Klagerens advokat har nærmere begrundet klagen i mail af 16. september 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Min klient har tidligere korresponderet med jer begge uden dette har ført til et resultat.

Min klient oplever at blive skubbet frem og tilbage.

[Rejsearrangøren] har i mail af den 01.09.2020 meddelt, at man fastholder tidligere fremsendte i forhold til erstatningsansvar. Jeg er ikke bekendt med, hvad [Rejsearrangøren] tidligere har svaret. Det er dog min overbevisning, at [Rejsearrangøren] er erstatningsansvarlige, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 2:

Stk. 2. Den rejsende kan endvidere 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 eller befordringen af passagerer til destinationen. I disse tilfælde har den rejsende krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

...”

I mail af 23. september 2020 til rejsearrangøren anfører klagerens advokat bl.a.:

”...

Du skriver, at det er min klients forhold, der bevirker, at min klients rejse ikke kan gennemføres. Dette er ikke korrekt. Min klient er ikke personlig nægtet indrejse til Norge. Min klient bor i et område, hvorfra Norge ikke modtager indrejsende, og I som arrangør har derfor ikke mulighed for at gennemføre min klients rejse, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1.

Dette er ikke anderledes, end hvis Norge havde lukket ned for indrejsende fra Danmark generelt. I en sådan situation havde I også været forpligtet til at refundere jeres kunder rejsen.

...

Det er således som du anfører ikke en betingelse, at der ændres på destinationen, som forhindrer en gennemførelse. Derimod er det afgørende, at der indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører befordringen af passagerer til destinationen.

Kravet om refundering fastholdes på denne baggrund.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 6. december 2020 og 28. marts 2021 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 23.800 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 22. september 2020 til klagerens advokat bl.a. gældende:

”...

Med henvisning til din skrivelse vedrørende din klient [klageren], har vi tidligere oplyst til din klient, at vi ikke kan imødekomme ønsket om refundering af rejsen, da vi på afrejsetidspunktet kunne gennemføre rejsen som planlagt.

Udgangspunktet er, at danske rejsebureauer skal forholde sig til Udenrigsministeriets rejsevejledninger. Både på tidspunktet for din klients annullering af rejsen og planlagt afrejsetidspunkt var rejsevejledningen på Norge ”gul” – dvs. at hverken ”unødvendige rejser” eller ”alle rejser” blev frarådet.

Din henvisning til Pakkerejselovens § 15 stk. 2 finder derfor ikke anvendelse i dette tilfælde, da der ikke er ændret på destinationen eller andet, som forhindrer en gennemførelse af rejsen. Da Norge ændrer deres rejsevejledning for Midtjylland, er det et forhold hos din klient, som er afgørende for, at din klient ikke kan gennemføre rejsen – ligesom det ville være tilfældet, hvis din klient var blevet ramt af sygdom.

Det kan oplyses, at vi havde andre gæster, der gennemførte en tilsvarende rejse med det tilsvarende indhold i dagene omkring din klients afrejsedag. Vi har således ikke haft udfordringer med at gennemføre rejserne til Svalbard – medmindre den rejsende havde bopæl i Midtjylland.

...”

I mail af 24. september 2020 til klagerens advokat gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

I relation til Pakkerejselovens §15 fremgår det ganske klart af både forarbejder, direktivteksten og lovteksten, at det alene er forhold på destinationen, der enten skal berøre leveringen af selve pakkerejsen eller transporten til pakkerejsens destination. Dette er ikke tilfældet her. Det er tværtimod din klients egne forhold, der medfører, at denne ikke er i stand til at tage imod de rejseydelser, som [Rejsearrangøren] kan levere.

Med udgangspunkt heri fastholder vi, at vi ikke ser os i stand til at refundere din klients rejse.

...”

I mail af 24. marts 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Som vi har angivet til klager i tidligere svar (klagers bilag), ser vi os ikke i stand til at refundere rejsens pris og klager har ikke ret til afbestilling efter pakkerejselovens § 15, stk. 2 ud fra de følgende betragtninger:

- Udenrigsministeriet i Danmark fraråder ikke rejser til Norge på afrejsetidspunktet
- Vi kan gennemføre/levere hele rejsen som aftalt - både fsv. flyrejsen, indlogering på hotel og de købte udflugter.

I de afgørelser, som Ankenævnet har afsagt vedrørende afbestilling i forbindelse med Covid-19, har nævnet anført, at § 15, stk. 2 gælder i tilfælde, hvor leveringen af pakkerejsen er væsentlig berørt af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, og f.eks. omfatter

betydelige risici for menneskers sundhed såsom udbrud af en alvorlig sygdom på rejsedestinationen, der gør det umuligt at rejse sikkert til destinationen.

Dette er ikke tilfældet i den her situation. Der er altså ikke ændret noget i rejsens indhold, ligesom der ikke er noget på destinationen, som hindrer levering af rejsen eller befordringen dertil. At Norge vælger at indføre særlige indrejserestriktioner har heller ikke noget at gøre med, at der på rejsedestinationen er særlige forhold, der omfatter betydelige risici for menneskers sundhed, og der er heller ikke tale om, at indrejserestriktionen er en følge af, at der er opstået alvorlig sygdom på rejsedestinationen.

Tværtimod er de indførte restriktioner i Norge en konsekvens af, at incidenstillene i Danmark og nærmere bestemt i det område, hvor klager har bopæl, er betydeligt højere end tallene på klagers rejsedestination i Norge. Der er derfor ikke nogle særlige sundhedsmæssige risici på rejsedestinationen, der berettiger klager til at afbestille gebyrfrit.

Som allerede nævnt ovenfor, frarådede Udenrigsministeriet ikke rejser til Norge på tidspunktet for klagers afbestilling af rejsen, ligesom der ikke forelå omstændigheder eller forhold på destinationen, der ville medføre, at [Rejsearrangøren] ikke kunne levere rejsen som aftalt. Endelig forelå der heller ikke omstændigheder på destinationen, der ville medføre betydelige risici for klagers sundhed, fordi klagers rejsedestination rent faktisk havde en betydelig lavere sundhedsmæssig risiko, end tilfældet var på klagers egen bopæl.

Det er efter [Rejsearrangøren] opfattelse, derfor alene forhold hos klager selv, nemlig dennes bopæl, der er afgørende for, at klager ikke er i stand til at modtage de rejseydelser, som [Rejsearrangøren] vel at mærke ikke er forhindret i at levere. [Rejsearrangøren] kan derfor ikke gøres ansvarlig for vilkårlige ændringer i indrejserestriktioner, når de indtræder efter aftalens indgåelse, og slet ikke når disse ikke er generelt eller nationalt betinget, men derimod kun retter sig mod helt specifikke og lokale forhold som i dette tilfælde den rejsendes bopæl i sit eget land.

I forbindelse med fremsættelsen af lovforslaget til Pakkerejseloven svarede Retsudvalget på et spørgsmål om, hvornår der er tale om ekstraordinære omstændigheder, der berettiger kunden til at afbestille efter § 15, stk. 2. Det fremgår af svaret, at den rejsendes personlige forhold rent undtagelsesvis, kan betyde, at den rejsende får ret til at afbestille efter § 15, stk. 2.

De personlige forhold, der nævnes i svaret, og som fremgår af lovforslaget til pakkerejseloven vedrører kundens eventuelle sundhedsmæssige forhold. Klager skulle derfor tilhøre en bestemt persongruppe, for hvem forholdene på rejsedestinationen ville udgøre en sundhedsmæssig risiko for have ret til at afbestille efter § 15, stk.2. Dette er netop ikke tilfældet her, hvor klagers personlige forhold er den tilfældighed, at klager bor i en region, der efter aftalens indgåelse omfattes af Norges indrejserestriktioner.

Hvis en sådan vilkårlighed generelt set skulle give en kunde mulighed for at afbestille efter § 15, stk. 2, ville enhver kunde i princippet bare skulle bevise, at de på et givet tidspunkt havde befundet sig i en sådan region, og efterfølgende have fri adgang til at afbestille.

Det giver simpelthen ikke mening, at [Rejsearrangøren] skal gøres ansvarlig for, hvis der på et tidspunkt efter aftalens indgåelse, indtræder en eller anden mere eller mindre tilfældig form for indrejserestriktion, der afhænger af, hvor i Danmark kunden bor. Slet ikke, når der ikke er noget som helst, der forhindrer [Rejsearrangøren] i at gennemføre og levere rejsen, hvilket netop har været tilfældet for en række andre af [Rejsearrangørens] danske kunder, der ikke har haft bopæl i de karantæneberørte områder.

Derved bliver spørgsmålet om refundering af rejsen et anliggende mellem klager og klagers forsikringsselskab. Vi mener, at dette også understøttes af, at andre rejsende i samme situation fik hurtig accept på refundering af deres rejse fra deres forsikringsselskab.

Med udgangspunkt i ovenstående fastholder vi, at klager ikke har krav på refundering af rejsen med kr. 23.800, og at dette alene er et forhold mellem klager og klagers forsikringsselskab.

...

Rejsen er ikke "gen solgt", og vi kan derfor ikke dokumentere indtægter herfra.

Dokumentation for udgifter til leverandører er vedlagt. Udgifterne er de samlede udgifter for 2 personer.

..."

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at destinationslandet den 12. august 2020 – 6 dage før afrejse – fra den 15. august 2020 indførte krav om 10 dages karantæne ved indrejse fra navngivne danske regioner, pga. høj smitterisiko, og at den region klageren var bosiddende i, var omfattet af karantænekravet.

3 medlemmer (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet Tænk) finder, at rejsearrangørens oplysninger om bl.a. sundhedsmæssige formaliteter i destinationslandet, herunder eventuelle indrejserestriktioner på rejsemålet, er et aftalevilkår, der skal fremgå af aftalen, jf. §10, stk. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, og at dette vilkår kun kan ændres med den rejsendes samtykke, eller hvis rejsearrangøren har forbeholdt sig ret hertil i aftalen, ændringen er uvæsentlig og rejsearrangøren klart, forståeligt og tydeligt oplyser den rejsende om ændringen på et varigt medium, jf. samme lovs § 19.

Da karantænekravet er en væsentlig ændring af de sundhedsmæssige formaliteter i destinationslandet, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 6, stk. 1, nr. 13, der var gældende, da parterne indgik aftalen, og rejsearrangøren således ikke uden klagerens samtykke kan foretage ændringer i rejsen, finder disse medlemmer, at klageren har været berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af 23.800 kr.

2 medlemmer (Danmarks Rejsebureau Forening og Foreningen af Rejsearrangører i Danmark) udtaler, at rejsearrangøren alene skal give generelle oplysninger om pas- og visumkrav samt oplysninger om de sundhedsmæssige formaliteter, der er gældende i destinationslandet ved aftalens indgåelse, og at disse oplysninger ikke udgør en integreret del af aftalen.

Derfor kan de norske myndigheders ændringer i indrejserestriktionerne for personer, der havde haft ophold i visse danske regioner, ikke anses for en del af aftalen. Eftersom ændringerne skete efter aftalens indgåelse, er rejsearrangøren ikke ansvarlig for konsekvensen heraf, særligt henset til, at de i pakkerejsen indeholdte rejseydelser kunne leveres i overensstemmelse med aftalen.

På den baggrund kan rejsearrangøren ikke drages til ansvar for, at klageren inden afrejse havde opholdt sig i en af de danske regioner, der blev omfattet af indrejserestriktionerne. Klagerens manglende mulighed for at deltage på rejsen beroede dermed udelukkende på dennes egne forhold.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Da klageren efter stemmeflertallet 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.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 23.800 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 26. august 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