

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 20-3954

afsagt den 17. maj 2021

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(6 voksne/5 børn)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. Denver, USA. 1.8.-22.8.2020.	
<b>PRIS</b>	I alt 260.904 kr. heraf indbetalt depositum på 104.362 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af depositum ved afbestilling af rejsen 75 dage før afrejse pga. Covid-19 og indrejseforbud på destinationen.	
<b>KRAV</b>	”...fuld tilbagebetaling af depositum på i alt kr. 104.362,00.” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen fremsendt et værdibevis til klageren på 44.603 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	15. oktober 2020	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	6. april 2021	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 52.181 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 15. oktober 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 4. november 2019 en rundrejse til Denver, USA, for 11 personer for perioden fra lørdag den 1. august til lørdag den 22. august 2020 med indkvartering, forplejning, udflugter og leje af biler i henhold til bekræftelsen.

Den 5. november 2019 indbetalte klageren depositum på 104.362 kr. til rejsearrangøren.

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.

Den 9. maj 2020 forlængede Udenrigsministeriet igen den samlede rejsevejledning for hele verden og frarådede alle ikke nødvendige rejser (orange) til hele verden frem til og med den 31. maj 2020.

Den 18. maj 2020 - 75 dage før afrejse - afbestilte klageren telefonisk sin rejse hos rejsearrangøren.

Den 29. maj 2020 forlængede Udenrigsministeriet igen den samlede rejsevejledning for hele verden og frarådede alle ikke nødvendige rejser (orange) til hele verden frem til og med den 31. august 2020 – dog med undtagelse af Tyskland, Norge og Island.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt depositum ved afbestilling af rejsen 75 dage før afrejse pga. Covid-19 og indrejseforbud på destinationen.

I klagerens bekræftelse vedhæftet rejsearrangørens mail af 8. november 2019 – ”Bekræftelse” – til klageren fremgår bl.a.:

”...  
Flyrejsen  
...  
Flybilletten kan ikke ændres/annulleres inden afrejse.  
...”

I rejsearrangørens ”Generelle betingelser” vedhæftet rejsearrangørens mail af 8. november 2019 – ”Bekræftelse” – til klageren fremgår endvidere:

”...  
Afbestilling  
Normale afbestillingsvilkår

[Rejsearrangøren] ønsker at modtage en afbestilling af rejse pr. telefon på [...] eller pr. mail på [...]@[...].dk Der skal ved telefonisk afbestilling altid efterfølgende fremsendes en bekræftelse pr. mail på afbestillingen.

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende vilkår

- Ved afbestilling senest 10 uger før afrejsedagen refunderer [Rejsearrangøren] kunden rejsens pris minus depositum samt eventuelle gebyrer fra vores underleverandører.
- Sker afbestilling senere end 10 uger før afrejsen, er hele rejsens pris tabt.

...

Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger mv.

Kunden kan uden at betale gebyr 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.

For at kunden kan afbestille uden at betale gebyr, skal de pågældende uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder ud fra en objektiv vurdering gøre det umuligt at rejse sikkert til destinationen f.eks. på baggrund af vejledning eller udtalelser fra Udenrigsministeriet, sundhedsmyndighederne mv. Se [www.um.dk](http://www.um.dk) og [www.ssi.dk](http://www.ssi.dk)

Kunden har i tilfælde af gebyrfri afbestilling ret til fuld refundering af rejsens pris, men har ikke ret til yderligere kompensation fra rejsearrangøren.

Den gebyrfrie afbestillingsret gælder imidlertid ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte eller burde kende den pågældende begivenhed, eller begivenheden i øvrigt var almindelig kendt.

Kan kunden ikke afbestille gebyrfrit i henhold til ovenstående, gælder de normale afbestillingsregler.

For rundrejser gælder, at kunden alene har ret til at afbestille den del af pakkerejsen, der foregår i det frarådede område. Hvis denne del af pakkerejsen udgør en væsentlig del af pakkerejsen, har kunden imidlertid ret til helt at afbestille rejsen.

...”

I artikel ”Indrejseforbud i USA pr. 14. marts 2020” fra Highways-USA.com senest opdateret den 12. marts 2020 fremgår bl.a.:

”...

USA indfører indrejseforbud for alle rejsende fra en lang række EU lande pr. 14. marts 2020, og sætter dermed en effektiv stopper for alle planer om fx at holde påskeferie i USA. Forbuddet er indført pr. dekret af præsident Trump og gælder fra natten mellem den 13. og 14. marts 2020.

Det betyder indrejseforbuddet konkret

Helt konkret rammer indrejseforbuddet rejsende fra de 26 Schengen lande. Det er følgende lande:

...Danmark...

Forbuddet omfatter alle personer, der i løbet af de seneste 14 dage har opholdt sig i et af de 26 Schengen lande, som altså også inkluderer Danmark.

...

Forbuddet gælder i første omgang 30 dage fra natten til den 14. marts 2020, og dermed er påsken i midten af april også omfattet af indrejseforbuddet. Så dem der har planlagt påskeferie i USA, må nok droppe de planer.

...”

I mail af 18. maj 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Som aftalt annullerer jeg Jeres rejse til USA d. 1. august, og sender jer et værdibevis på kr. 44.603 til en ny pakkerejse.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. august 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi skriver til jer ([Rejsearrangøren]), idet vi gerne vil klage over jeres afgørelse om udstedelse af værdibevis og ikke vil udbetale vores penge som vi ønsker.

Sidst i oktober 2019 bestilte vi en rejse hos jer ([Rejsearrangøren]) for 11 personer til USA i perioden 01.08.20 – 21.08.20.

Den 01.11.19 betalte vi et depositum på kr. 104.362,00.

Den 11.03.20 bliver Danmark lukket ned p.g.a. Covid 19 (Corona).

Den 12.03.20 lukker USA for indrejse til landet og efter vores oplysninger ikke åbnet op endnu.

Den 23.05.20 skal vi betale restbeløbet på kr. 156.542,00, men vælger at aflyse vores rejse, da USA er meget ramt af Covid 19 og vi derfor ikke ønsker at rejse dertil.

I har så oplyst, at vi ikke kan få refunderet vores depositum på 104.362, da Udenrigsministeriet [Udenrigsministeriet] ikke har frarådet rejser til USA, hvilket de først gør den 29.05.20, men i den forbindelse glemmer I måske, at USA ikke har åbnet op for indrejse i landet?

I har opgjort jeres udgifter til kr. 59.759,00 (hvilket vi synes er et meget højt beløb) og siger at de resterende kr. 44.603,00 kun kan udstedes som et værdibevis, hvilket vi overhovedet ikke er interesseret i, da vi hellere vil have pengene udbetalt.

Iflg. EU og den danske regering er der lavet en aftale (ultimo juni 2020), hvilket betyder at vi som kunde kan få udbetalt værdibeviset i kontanter.

Da vi ikke ved hvordan verden ser ud om 18. måneder, og vi ikke ved om vi kan komme ud at rejse, vil værdipapiret ikke være noget værd og vi vil miste alle vores penge kr. 104.362,00.

Vi forventer derfor, at I vil udbetale kr. 44.603,00 (værdipapirets pålydende).

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16. december 2020 og 2. april 2021 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen fremsendt et værdibevis til klageren på 44.603 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”...fuld tilbagebetaling af depositum på i alt kr. 104.362,00.”

Rejsearrangøren gør i mail af 3. september 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har desværre ikke mulighed for at refundere jer noget for den aflyste rejse. Da I i maj måned ønskede at aflyse jeres rejse, var det før Udenrigsministeriet frarådede rejser til USA på jeres afrejsetidspunkt, og I var og er derfor ikke berettiget til at kunne afbestille rejsen gebyrfrit. Dette blev oplyst til jer i mail fra [rejsekonsulenten] den 20. maj. Her tilbød hun i stedet for at I skulle miste det indbetalte depositum, at I kunne få det af beløbet vi fik refunderet fra vores samarbejdspartnere ud på et værdibevis i stedet, hvilket I takkede ja til. Dvs. at I selv valgte at aflyse rejsen før et udrejseforbud var gældende. Dette gælder også selvom USA endnu ikke havde åbnet for indrejse. Dermed mister I muligheden for kontant refundering.

Den aftale der er lavet, hvor et værdibevis kan udbetales i kontanter, gælder udelukkende hvor værdibeviset er valgt frivilligt i en situation, hvor man som kunde oprindeligt ville have krav på kontant refundering. I det tilfælde kan værdibeviset udbetales på et senere tidspunkt, såfremt man ikke har fået det brugt.

Såfremt I ikke havde aflyst rejsen, men indbetalt restbeløbet på rejsen, havde I haft mulighed for at afbestille rejsen gebyrfrit idet Udenrigsministeriet senere valgte at fraråde rejser til USA i august måned.

Vi følger Pakkerejseloven i forhold til jeres berettigelse og vores forpligtelser, og i dette tilfælde må vi desværre sige at vi ikke kan hjælpe jer yderligere.

...”

I mail af 15. marts 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

I denne sag annullerer kunden rejsen 18. maj 2020, og indbetaler derfor ikke restbeløbet. På dette tidspunkt er der udelukkende indbetalt depositum, og kunden ønsker ikke at indbetale restbeløbet.

UM fraråder ikke rejser til USA på dette tidspunkt, og vi kan derfor levere det aftalte. Alligevel har vi i tiden med Covid19 stor forståelse for vores kunders bekymring, og vi tilbyder helt ekstraordinært kunden et værdibevis på depositum minus gebyr. Dette takker kunden ja til.

Jeg har vedhæftet tilbud og bekræftelse hvor vores generelle betingelser er vedhæftet. Vi udskriver ikke vores flybilletter fysisk, og det er ikke længere muligt at tilgå billetten i BSP link, men jeg har vedhæftet screendump fra Amadeus vedr. flybilletten der blev udstedt 30MAR20.

BA billetterne kostede  $3.406 + \text{tax } 2.471,- = 5877,- \times 4 \text{ voksne} = 23.508,-$

For børnene var prisen  $2.601,- + \text{tax } 2.471,- = 5.072,- \times 2 \text{ børn} = 10.144,-$

Ialt 33.652,-

På landdelen har vi fået lov at annullere en del af hotellerne uden omkostninger - disse dokumenter er også vedhæftet.

I de mails der hedder Mail fra 3. august med gebyr kan I se de hoteller vi har annulleret med gebyr.

3 x Holiday Inn, 8AUG = 12.166,-

1 x Sheraton Gateway, 11AUG (jeg har undersøgt med sælgeren, og beløbet er ifølge sælger desværre ikke kommet retur) = 5.380,-

Ialt 17.546,-

Vi har derfor sammenlagt omkostninger for i alt 51.198,- på fly og landdelen. Der har ikke været mulighed for at sælge rejsen til anden side. I forhold til gebyrets størrelse så har vi som arrangører brugt en del timer på at sammensætte og arrangere rejsen, flere teams involverede, og har dermed haft lønninger til medarbejdere forbundet til netop denne rejse. Derudover har det været et ligeså stort arbejde at annullere bookingen på kundens foranledning, hvorfor gebyrets størrelse, i vores optik, må anses for værende rimeligt. ...”

### **Ankenævnets afgørelse**

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.

Efter Ankenævnets praksis finder retten til at afbestille en rejse efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 15, stk. 2, som udgangspunkt anvendelse på rejser til områder, hvor der ifølge Udenrigsministeriets aktuelle rejsevejledning frarådes at rejse til på rejsetidspunktet. Det er imidlertid ikke udelukket, at kunden også på anden måde vil kunne godtgøre, at betingelserne for afbestilling er opfyldt.

Ifølge forarbejderne er der – bortset fra at adgangen til at afbestille ikke længere er begrænset til et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse - ikke med bestemmelsen tilsigtet nogen ændringer i forhold til den hidtil gældende retstilstand.

Det er ubestridt, at klageren mandag den 18. maj 2020 - 75 dage før afrejse - afbestilte sin rejse til USA pga. Covid-19 og indrejseforbud på destinationen. På afbestillingstidspunktet havde klageren indbetalt depositum på 104.362 kr. af rejsens pris på i alt 260.904 kr. til rejsearrangøren.

Udenrigsministeriet frarådede på afbestillingstidspunktet den 18. maj 2020 ikke rejser til USA på rejsetidspunktet den 1. august 2020 i den aktuelle Rejsevejledning, der var gældende frem til den 31. maj 2020. Herefter og da klageren ikke på afbestillingstidspunktet på anden vis har godtgjort, at der var uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder på rejsemålet på rejsetidspunktet, som væsentligt ville berøre leveringen af rejsen, finder Ankenævnet, at klageren ikke har været berettiget til at afbestille rejsen i henhold til § 15, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer og få tilbagebetalt depositum.

Den omstændighed, at Udenrigsministeriet den 29. maj 2020 forlængede den samlede rejsevejledning for hele verden og frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) til hele verden til og med den 31. august 2020, kan ikke føre til et andet resultat.

Klagerens afbestilling af rejsen er derfor omfattet af den rejsendes generelle afbestillingsret i henhold til lovens § 15, stk. 1.

Da klageren ikke ved aftalens indgåelse den 4. november 2019 eller uden unødigt forsinkelse herefter har modtaget rejsebetingelserne på et varigt medium, finder Ankenævnet ikke, at klagerens afbestilling er omfattet af rejsearrangørens afbestillingsregler i rejsearrangørens generelle betingelser.

På denne baggrund, og henset til at rejsearrangøren ikke tilstrækkeligt tydeligt har oplyst klageren om, at flybilletterne og et hotel 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 skønsmæssigt kan fastsættes til 52.181 kr., svarende til 20 % af rejsens pris.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 52.181 kr.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren ikke benytter - og at rejsearrangøren annullerer - det af rejsearrangøren fremsendte værdibevis.

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 52.181 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 15. oktober 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