

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-4209
afsagt den 3. juni 2021

KLAGER [person1] (2 personer)
v/ forsikringsmægler [person2]
[person2] A/S
[adresse1]
[by1]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Rundrejse. Singapore, New Zealand og Australien.
3.3.-5.4.2020. Faktisk hjemkomst 7.4.2020.

PRIS I alt 74.911 kr.

KLAGEN ANGÅR Tilbagebetaling af en del af rejsens pris og erstatning af udgifter efter hjemkaldelse, da rejsen, pga. Udenrigsministeriets rejsevejledning med opfordring om at rejse hjem omgående, blev afbrudt.

KRAV Tilbagebetaling af 45.400 kr. af rejsens pris og erstatning af udgifter på modværdien i danske kroner af 372 NZD til færgebillet, 59,10 NZD til taxa og 1.600 NZD til indkvartering samt erstatning af udgifter på 65.954 kr. til hjemrejseflybilletter og 680 kr. til togbillet. Endvidere tilbagebetaling af modværdien i danske kroner af 621,92 NZD for motorhome.

KLAGEGEBYR 15. december 2020

SAGEN FULDT OPLYST 7. maj 2021

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 87.064 kr. og modværdien i danske kroner af 2.031,10 NZD til klageren [person1] v/ forsikringsmægler [person2] samt renter fra den 9. 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 %.

Ankenævnet afviser klagerens krav vedrørende tilkøb hos motorhomeudlejnings-selskabet fra realitetsbehandling, jf. § 6 i vedtægterne.

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 23. oktober 2019 en rundrejse til Singapore, New Zealand og Australien, for to personer for perioden fra tirsdag den 3. marts til søndag den 5. april 2020 med indkvartering, forplejning, udflugter og leje af motorhome i henhold til rejseplanen.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt en del af rejsens pris eller erstattet udgifter ved ”Evakuering og hjemkaldelse i forbindelse med Corona efter anvisning fra Udenrigsministeriet.”

Af Udenrigsministeriets mail af 18. marts 2020 til klageren – registreret på danskerlisten – fremgår bl.a.:

”...

NEW ZEALAND: Udenrigsministeriet fraråder alle ikke-nødvendige rejser
 Udenrigsministeriet fraråder som minimum alle ikke-nødvendige rejser til hele verden. Det gælder til og med påskeferien, mandag den 13. april. Hvis du er rejsende i udlandet og ønsker at komme til Danmark, opfordrer Udenrigsministeriet dig til at tage hjem så snart det er muligt, men i god ro og orden og i tæt dialog med dit rejsebureau, flyselskab eller forsikringsselskab. Danskere, der bor fast i udlandet, opfordres til at blive hvor de er og følge de lokale myndigheders anvisninger. For danskere der er på længerevarende ophold i udlandet gælder i udgangspunktet samme råd, men om man i den situation vælger at blive i opholdslandet eller tage hjem til Danmark er i sidste ende en beslutning, man selv træffer. Mange lande indfører ofte med kort varsel nye vidtrækkende tiltag for at begrænse indrejse til deres lande i forbindelse med coronavirus/COVID-19. Det rammer også danske rejsende. Det kan i stigende grad vise sig svært at finde hjemrejsemuligheder i den kommende tid. Du bør læse mere om lokale tiltag på den danske ambassades hjemmeside i det land du opholder dig i <https://um.dk/da/om-os/kontakt/find-os-i-verden/>. Du bør altid følge de lokale myndigheders anvisninger.

...”

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

”...

I bedes komme hjem til Danmark hurtigst muligt.
 Det er regeringen og Dansk Rejsebureauforenings klare anbefaling (deri også [Rejsearrangørens]).

I kan ikke flyve til Australien som planlagt.

I bedes kontakte jeres forsikringsselskab for hjælp og dækning til hjemrejsen.

Jeg hjælper jer gerne med alt det praktiske ifb. med hjemrejsen.

...”

Af Udenrigsministeriets mail af 26. marts 2020 til klageren – registreret på danskerlisten – fremgår endvidere:

”...

NEW ZEALAND: Bemærk at transport med indenrigsfly, tog og færger i New Zealand ophører fredag d. 27. marts kl. 23:59. Danske rejsende bør derfor hurtigst bevæge sig mod Auckland og rejse mod Danmark. Vi opfordrer alle danske rejsende til at rejse hjem nu, da man ellers risikerer at strande i en længere periode. Flytrafikken til Danmark er allerede kraftigt reduceret med meget få og dyre resterende billetter. Det er vigtigt for en mulig hjemrejse at være i eller omkring Auckland, så du kan rejse med kort varsel.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. juli 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
Vi har fået svar fra SOS, som meddeler at det er [Rejsearrangøren], der skal refundere, i henhold til Pakkerejselovgivningen §24 ”Loven om pakkerejser”.
Jeg sender vedhæftet de dokumenter, som SOS også har fået.
...”

I mail af 29. marts 2021 til Ankenævnet anfører klagerens forsikringsmægler endvidere:

”...
[Medrejsende] og [klagerens] eget forslag var at man ville blive indtil der blev åbnet igen, men rejsebureauet holdt på at der skulle ske hjemrejse.
...”

Klagerens forsikringsmægler har yderligere begrundet klagen i mails af 26. marts og 7. maj 2021 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af 45.400 kr. af rejsens pris og erstatning af udgifter på modværdien i danske kroner af 372 NZD til færgebillet, 59,10 NZD til taxa og 1.600 NZD til indkvartering samt erstatning af udgifter på 65.954 kr. til hjemrejseflybilletter og 680 kr. til togbillet. Endvidere tilbagebetaling af modværdien i danske kroner af 621,92 NZD for motorhome.

Rejsearrangøren gør i mail af 30. juli 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...
Vi er desværre ikke enige i SOS’ betragtning om at vi er forpligtede til at udbetale kompensation. Årsagen er at rejsen afbrydes af jer efter en anbefaling fra Udenrigsministeriet om at danskere ude i verden vender hjem. Vi kunne på tidspunktet for afbrydelsen af rejsen fortsat levere vores del af rejsen, og ifalder derfor ikke pligt til at betale for en ny hjemrejse, kompensation for tabte feriedage/ubenyttede rejseydelser el. lign.
§ 24 i Pakkerejseloven omhandler netop leveringen af rejsen og siger at såfremt rejsearrangøren ikke kan levere, skal den rejsende hjælpes uden udgifter.
Såfremt der var tale om en evakueringsordre fra regeringens side eller vi måtte afbryde rejsen, hvis vi ikke længere kunne levere vores del, så er vi forpligtede til at betale for en

ny hjemrejse samt kompensere for de resterende feriedage. Men det var ikke tilfældet med jeres rejse.
 ...”

I mail af 6. maj 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi har informeret kunderne om UM's rejsevejledning, og kunden har også vedhæftet mail fra UM fra 18. marts.

I mailen fra UM står følgende: NEW ZEALAND: Udenrigsministeriet fraråder alle ikke-nødvendige rejser

For danskere der er på længerevarende ophold i udlandet gælder i udgangspunktet samme råd, men om man i den situation vælger at blive i opholdslandet eller tage hjem til Danmark er i sidste ende en beslutning, man selv træffer.

Denne skrivelse lægger i høj grad op til, at den rejsende har et valg i forhold til hvorvidt de ønsker at fortsætte eller afbryde rejsen, og der er dermed ikke tale om en evakuering.

Vi er derfor nødt til at fastholde vores afgørelse i denne sag.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at rejsearrangøren onsdag den 18. marts 2020 meddelte klageren, at ”I bedes komme hjem til Danmark hurtigst muligt.” og ”I kan ikke flyve til Australien som planlagt.”

Som følge af Covid-19 situationen blev klagerens nye hjemrejseflybilletter med afrejse fra Christchurch først søndag den 22. marts 2020 og efterfølgende tirsdag den 24. marts 2020 annulleret, da lufthavne indførte restriktioner eller blev lukket ned, hvilket bl.a. medførte at klageren måtte sejle med færge fra Picton til Wellington og køre derfra til Auckland fredag den 27. marts 2020 og indkvartere sig på hotel frem til, det lykkedes at komme med et fly til Danmark mandag den 6. april 2020 med ankomst tirsdag den 7. april 2020.

Under disse omstændigheder finder Ankenævnet, at usikkerheden i forbindelse med Covid-19 situationen omkring opholdet og hjemrejseforholdene har udgjort en mangel, der har påvirket pakkerejsen væsentligt, hvorfor 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 klageren, jf. lov om pakkerejse og sammensatte rejsearrangementer § 25, stk. 1 og 2.

Der er ved vurderingen lagt vægt på, at klageren som følge af situationen mistede 9 dage ud af en rejse på 33 dage.

Ankenævnet finder, at rejsearrangøren er berettiget til at fradrage et beløb på 54.481 kr. af rejseprisen.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 20.430 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren har været berettiget til uden unødigt forsinkelse at blive transporteret hjem uden omkostninger, jf. samme lovs § 25, stk. 3.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 372 NZD til færgebillet, 59,10 NZD til taxa og 1.600 NZD til indkvartering samt erstatning af udgifter på 65.954 kr. til hjemrejseflybilletter og 680 kr. til togbillet.

Da tilkøb til det lejede motorhome ikke blev foretaget hos rejsearrangøren, men i stedet direkte hos udlejningsselskabet, finder Ankenævnet, at tilkøbene ikke er omfattet af klagerens pakkerejse.

Ankenævnet har derfor ikke kompetence til at behandle denne del af klagen, jf. § 2 i vedtægterne.

Ankenævnet afviser herefter denne del af klagen fra realitetsbehandling, jf. § 6 i vedtægterne.

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 87.064 kr. og modværdien i danske kroner af 2.031,10 NZD til klageren [person1] v/ forsikringsmægler [person2] samt renter fra den 9. 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 %.

Ankenævnet afviser klagerens krav vedrørende tilkøb hos motorhomeudlejningsselskabet fra realitetsbehandling, jf. § 6 i vedtægterne.

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