

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2009/0075

afsagt den

REJSEMÅL	Sharm el Sheikh og Luxor, Egypten. 26.2.-12.3.2009
PRIS	16.950 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, idet klageren blev nægtet adgang til at overdrage sin rejse til en anden rejsedeltager, og idet klageren ikke modtog bureauets rejsebetingelser, som udelukkende findes på bureauets hjemmeside.
KRAV	”Rejsens pris kr. 16.950,00 evt. fratrukket et mindre gebyr til bureauet”
SAGEN INDBRAGT	17. april 2009

Sagsfremstilling

Klageren købte den 25. januar 2009 ved personligt fremmøde i bureauet en kombinationsrejse for 2 personer til Sharm el Sheikh og til Luxor, Egypten, for perioden fra torsdag den 26. februar til torsdag den 12. marts 2009 med indkvartering og pension iflg. rejsebevis.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkt:

”...
Bureauet har nægtet adgang til at overdrage en pakkerejse.
...”

Af klagerens rejsebevis fremgår bl.a.:

”...
Rejsebetingelser og ansvar
...
Rejsen gennemføres efter bureauets rejsebetingelser som kan læses i prislisten eller på www.xxxxxxxxxx.dk. Det er dit eget ansvar at tilegne dig rejsebeviserne og læse de øvrige betingelser.
...”

Af kataloget og af prislisten fremgår bl.a.:

”...
Du finder vores Rejsebetingelser på xxxxxxxxxxxx.dk under menuen Om os.
...”
”...
Forbehold for ændringer og trykfejl. Du kan læse vores Rejsebetingelser på xxxxxxxxxxxx.dk. Denne prisliste erstatter alle tidligere udgivne.
...”

Af bureauets Rejsebetingelser fremgår bl.a.:

”...
3. Betalingsbetingelser
3.1 *Charterfly*
...
Ved bestilling af rejse mellem 42 dage og 15 dage før afrejse forfalder betalingen senest tre hverdage efter modtagelse af bestilling.
...
Ved indbetaling bekræfter den rejsende at have læst og accepteret nærværende rejsebetingelser.
...
4. Ændringer og aflysning inden afrejse
...
4.2 På den rejsendes foranledning
4.2.1 *Ændringer vedr. charterfly*

Hvis den rejsende efter betaling af depositum og/eller restbeløb ønsker at foretage ændringer mht. til rejsetidspunkt, rejsemål, rejsedeltagere m.m., er det at betragte som en annullering, og så gælder betingelserne for afbestilling jf. afsnit 4.2.3.

...

Ændringer som ovennævnte, som meddeles til og bekræftes af bureauet senere end 42 dage før den oprindeligt aftalte rejsedag, er bureauet berettiget til at betragte som en afbestilling af den oprindelige rejse, og der opkræves afbestillingsgebyr jf. afsnit 4.2.3.

...

4.2.3 Afbestilling

...

Ved afbestilling af en rejse, hvortil billet er udstedt, gælder følgende vilkår:

4.2.3.1 Charterfly

...

Ved afbestilling senere end 28 dage før afrejse, ved for sent fremmøde eller ved udeblivelse fra afrejsestedet er hele det indbetalte beløb tabt.

...”

Klageren har i brev af 20. marts 2009 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

Rejsen er bestilt og betalt d. 25. januar i år. Den blev afbestilt d. 23. februar. Forinden havde jeg d. 3. februar forgæves forsøgt at få bureauet til at godkende, at en bekendt, der så vidt jeg kan se, opfylder alle betingelser, indtrådte som deltager i stedet for mig, eller lade det indbetalte beløb forblive hos bureauet, som betaling for en rejse på et senere tidspunkt.

d. 4. februar bad min hustru om en skriftlig redegørelse for afslagene fra bureauet, der blev samme dag tilføjet en kort oplysning på en kopi af rejsebeviset (Bilag 2).

...

Jeg fik ikke i forbindelse med aftalen udleveret rejsebetingelserne på anden måde end med henvisning til prislisten og hjemmesiden, hvor de skulle kunne læses. Det skal bemærkes at der ikke findes rejsebetingelser i prislisten. Betingelserne stemmer tilsyneladende ikke ganske med pakkerejselovens regler. Efter lovens regler har kunden ret til at overdrage rejsen til enhver, der opfylder alle nødvendige betingelser, såfremt arrangøren underrettes om overdragelsen i rimelig tid forinden rejsens påbegyndelse. Jeg blev ikke gjort bekendt med denne regel, selvom bureauet havde pligt til at underrette mig om den. Når jeg alligevel forsøgte denne udvej, var det fordi jeg mente, at en rimelig varetagelse af kundens interesser tilsagde, at bureauet gik med til en sådan løsning. Det er min opfattelse, at der var rigelig tid fra 3. februar – 26. februar bureauet har haft til at gennemføre overdragelsen.

...

At alt skulle være tabt, hvis en afbestilling som anført i betingelserne, sker senere end 28 dage før afrejsen, forekommer ikke umiddelbart at harmonere med tanken om et passende vederlag.

...”

Klageren gør krav på tilbagebetaling af ”Rejsens pris kr. 16.950,00 evt. fratrukket et mindre gebyr til bureauet”.

I brev af 6. april 2009 til Ankenævnet har klageren yderligere begrundet sin klage.

I brev af 25. marts 2009 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

bureauet har, som du også nævner i din henvendelse opsat nogle rejsebetingelser, som man som gæst har pligt til at gøre sig bekendt med. Disse rejsebetingelser, er tilgængelige på vores hjemmeside.

...

Ovenstående billet er en personlig billet, hvilket betyder at man ikke kan overdrage det til en anden rejsende vederlag frit. Ønsker man alligevel at overdrage rejsen til en anden rejsende, vil der her blive tale om en annullering af den oprindelige person, og herefter en ny bestilling. På baggrund af dette, vil de gældende regler være dem der er opstillet i bureauets rejsebetingelser.

Derfor bliver resultatet uanset om rejsen bliver annulleret helt, eller genbestilt med anden rejsende, betyde at det indbetalte beløb ville gå tabt, når afbestillingen bliver foretaget 3 dage forinden den planlagte afrejsedag.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 30. april 2009 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Som gæsten ligeledes nævner i denne sag, er der på det pågældende rejsebevis, som bliver udsendt til alle vores gæster i bestillingsøjemed, en henvisning til bureauets rejsebetingelser, som man som gæst bedes gjort sig bekendt med.

Som det fremgår af de pågældende rejsebetingelser, er det ikke muligt for gæster hos os, at overdrage en købt rejse til anden side, uden vederlag.

Vederlagets størrelse afhænger af tidspunktet en sådan ændring ønskes foretaget. I dette tilfælde ønskede gæsten rejsen overdraget ganske få dage før afrejse, hvilket ifølge rejsebetingelserne ville betyde at hele det indbetalte beløb ville gå tabt.

Ekstraordinært har vi tilbudt gæsten, alligevel at kunne foretage denne overdragelse, imod et vederlag på kr.2700 pr. person der ønskes ændret.

...”

Klageren har i sine kommentarer af 5. maj 2009 til ovenstående brev fra bureauet bl.a. anført:

”...

Min bestilling omfattede min hustru og mig. Da jeg den 03.02.09 anmodede om, at en anden rejsedeltager indtrådte i stedet for mig. Nægtede selskabet dette. Det tilbød i stedet inden den 06.02.09 at ændre rejsedatoen til 19.03.09, men anførte udtrykkeligt ved påtegning på rejsebeviset, at navneændring ikke var mulig. Tilbuddet ville ikke hjælpe mig. Selskabet har ikke på noget tidspunkt tilbudt at gå med til overdragelse mod et gebyr på 2.700 kr. eller andet pro person.

...”

I brev af 19. maj 2009 til Ankenævnet har bureauet yderligere imødegået klagen.

Ankenævnets afgørelse

Det fremgår af sagen, at klageren den 3. februar 2009 - senere end 28 dage før afrejse - kontaktede bureauet for at overdrage sin rejse til en anden rejsedeltager. Klagerens hustru ønskede på daværende tidspunkt fortsat at gennemføre rejsen.

Af pakkerejselovens § 12 fremgår, at kunden kan overdrage pakkerejsen til enhver, der opfylder alle nødvendige betingelser for at deltage i pakkerejsen, såfremt arrangøren underrettes herom i rimelig tid inden pakkerejsens påbegyndelse.

Det fremgår endvidere af § 3 i bekendtgørelse om pakkerejser, at arrangøren inden der indgås aftale om køb af en pakkerejse, bl.a. skal gøre kunden bekendt med reglerne i lovens § 12.

I forarbejderne til lovbestemmelsen er bl.a. følgende anført:

”...

Endvidere vil arrangøren i nogle tilfælde kunne godtgøre, at han f.eks. i aftalen med andre tjenesteydere er afskåret fra at ændre udstedte billetter, hotelreservationer m.v. I så fald kan pakkerejsen ikke overdrages. Det samme gælder, hvis det i medfør af anden lovgivning er udelukket at overdrage pakkerejsen, jf. f.eks. bestemmelsen i sølovens § 177 om skibsrejser, hvor der i befodringsaftalen er anført en bestemt person som passager.

...

Arrangøren vil kunne opkræve et ekspeditionsgebyr for det merarbejde, overdragelsen medfører.

...”

I Pakkerejseudvalgets betænkning, nr. 1240/1992, side 162, er om bestemmelsen bl.a. anført:

”...

Det er derfor en forudsætning for anvendelsen af bestemmelsen, at det i forhold til transportører, hoteller, m.v. kan lade sig gøre at ændre reservationen. Arrangøren eller formidleren må dog i givet fald godtgøre over for kunden, at der ikke er mulighed for at foretage den ønskede ændring. Sådant dokumentation kan efter omstændighederne gives allerede i forbindelse med købet af rejsen, således at kunden fra starten er opmærksom på, at der er tale om en pakkerejse, der ikke vil kunne overdrages.

...”

Af bureauets rejsebetingelser, der ikke indeholder særlige regler om overdragelse af en pakkerejse, fremgår, at ændringer mht. rejsedeltagerne, der foretages efter betaling af rejsen, betragtes som en annullering med den virkning, at reglerne for afbestilling gælder. Det fremgår endvidere af rejsebetingelserne, at hele det indbetalte beløb er tabt, hvis afbestilling finder sted senere end 28 dage før afrejse.

Allerede fordi bureauet i sine rejsebetingelser ikke har oplyst klageren om adgangen til overdragelse af pakkerejsen, herunder om eventuelle begrænsninger heri, finder Ankenævnet, at klageren, der pga. bureauets udeladte oplysning og fejlagtige rådgivning, så sig nødsaget til at afbestille den samlede rejse for både sig selv og sin hustru, er berettiget til at få rejsens fulde pris på 16.950 kr. tilbagebetalt dog fratrukket et ekspeditionsgebyr, som bureauet ved en overdragelse af klagerens egen rejse havde været berettiget til at opkræve. Ankenævnet finder, at ekspeditionsgebyret passende kan fastsættes til 200 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 16.750 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.