

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0125

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Cykelrejse. Mallorca. 17.4.-24.4.2010
PRIS	I alt 5.145 kr.
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af udgiften til cykeltransport i forbindelse med bureauets aflysning af rejsen pga. den islandske askesky.
KRAV	Yderligere 750 kr. svarende til, at hele rejsens pris tilbagebetales.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 4.395 kr.
SAGEN INDBRAGT	8. juni 2010

\*\*\*\*\*

### Ankenævnets afgørelse

Bureauet og arrangøren skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 750 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet og arrangøren ligeledes in solidum inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 18. januar 2010 via internettet en cykelrejse til Mallorca for 1 person for perioden fra lørdag den 17. april til lørdag den 24. april 2010 med indkvartering i ”Delt dobbeltværelse” på Hotel Playa Calamayor. Med halvpension.

Klageren har i klageskemaets rubrik 10 – ”Hvilke forhold ved rejsen klager De over” - anført følgende:

”...

Manglende tilbagebetaling af 750 kr. for cykeltransport.

Bureauet har solgt en pakkerejse, hvor det at have sin cykel på destinationen, er en væsentlig del af rejsen.

...”

Af rejsebeviset fremgår følgende bl.a.:

”...

Navn	...	PRIS KR:
NN		4.395
Cykeltransport		750

...”

Af udbudsmaterialet fremgår følgende bl.a.:

”...

Cykeltransport:

Vi passer på din cykel. Transport og opbevaring af cykel er et meget vigtigt punkt for os. Transporten til Mallorca foregår med KASSE BIL.

Du skal blot afleverer din cykel onsdag inden den dato du skal rejse.

...”

Af salgsbureauets mail af 17. april 2010 til klageren og samtlige rejsende på samme rejse fremgår følgende bl.a.:

”...

Kære alle.

Som I alle ved har situationen med lava skyen stoppet stor del af flytrafikken i Europa, derfor ser jeg mig ikke i stand til at gennemføre jeres rejse. Da ingen kan sige noget om hvornår situationen vil blive normaliseret.

Derfor ser jeg mig nødsaget til at refundere jer rejsens pris, jeg har derfor brug for dit/jeres

navn + konto nr. Send mig venligst dette snarest muligt pr. mail, Så vil jeg sende pengene retur inden for 10 dage.

Med hensyn til cykelleje er det ikke muligt for mig af få refunderet cykellejen.

Til dem af jer der har valgt cykletransport, har jeg også betalt min transportør. Her kan jeg desværre heller ikke refundere pengene.

Cyklerne kommer retur på onsdag, det samme sted som I afleverede dem.

Hvis I har lyst til at flytte rejsen til 1. maj, så har jeg pladser fri, til den tid skulle situationen gerne være normaliseret. Jeg behøver din tilbagemelding hurtigst muligt. Selvfølgelig på samme betingelser og cykeltransporten er selvfølgelig gratis.  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 19. april 2010 til det indklagede salgsbureau og gør yderligere gældende:

”...

Det er rigtig ærgerligt at rejsen måtte aflyses.

Jeg har i dag kontaktet Rejseankenævnet, som har oplyst mig om, at du er forpligtet til at tilbagebetale samtlige af mig indbetalte 5.145 kr.

...”

Salgsbureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 4.395 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere 750 kr., svarende til at hele rejsens pris tilbagebetales.

Salgsbureauet har imødegået klagen i brev af 26. juni 2010 til Ankenævnet og gør gældende bl.a.:

”...

Bureauet har via arrangøren (teknisk arrangør) modtaget 2 klager som nævnt ovenfor.

Det drejer sig om kunder der skulle deltage i cykelrejse til Mallorca i perioden 17/04-24/04. – Begge vores afgang til Mallorca fra København blev annulleret torsdag 15/04 10 grundet den famøse askesky fra Island. – Kunder har fået refunderet deres rejse minus udgifter til transport af egne cykler til Mallorca. – Kravet er ref. af kr. 750 for transport af cykel fra begge kunder.

Vi mener ikke at nævnte gæster har krav på tilbagebetaling af cykeltransport. – Gæsterne afleverede deres cykler for transport onsdag 14/04 10, og samme aften kørte lastbilen mod Mallorca. – Om aftenen 15/04 10 lukkes luftrummet over det meste af Europa, inkl. Danmark. – På det tidspunkt er kundernes cykler allerede i Frankrig. – Cyklerne ankommer til gæsternes hotel på Mallorca lørdag morgen 17/04 10, 7 timer før gæsternes normale ankomsttid.

Cyklerne returneres til Danmark allerede samme aften. og er klar til afhentning i Danmark onsdag 21/04 10.

Transporten af cyklerne har fundet sted, arrangementet heraf blev startet før rejsen annulleredes grundet aske. – Denne del af rejsen er gennemført, og transportøren er afregnet.  
...”

Arrangøren har yderligere imødegået klagen i brev af 28. juni 2010 til Ankenævnet.

Klageren har i brev af 8. juli 2010 kommenteret ovenstående brev fra salgsbureauet og anfører yderligere:

”...

Bureauet havde solgt mig en cykelferie til Mallorca i uge 16. Mandag den 19. april 2010 aflystes rejsen af bureauet. Når bureauet vælger at aflyse rejsen, vælger de også efter min opfattelse at refundere deres gæster de udgifter, der for den enkelte gæst har været forbundet med arrangementet.

Det er min opfattelse, at jeg har købt en pakkerejse hos bureauet, som omfatter fly, hotel, pension og cykeltransport. Jeg bestrider ikke, at min cykel har været transporteret til Mallorca, men da jeg ikke har haft glæde af denne transport, som i øvrigt er en del af den pakke, som bureauet har solgt mig finder jeg fortsat, at det er rejsearrangøren som bærer den økonomiske risiko, når denne vælger helt at aflyse rejsen.

...”

Klagerens og bureauets fremsendte mailkorrespondance i perioden fra 20. april 2010 til 29. april 2010 er indgået i sagens behandling ved Ankenævnet.

#### Ankenævnets afgørelse

Når et bureau aflyser en pakkerejse, har kunden ret til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, jf. lov om pakkerejser § 16, stk. 1, nr. 1.

Da udgiften til cykeltransporten er solgt som en del af pakkerejsens samlede pris, er klageren derfor berettiget til også at få refunderet beløbet på 750 kr., der vedrører cykeltransporten.

Den omstændighed, at bureauets underleverandør faktisk har foretaget cykeltransporten og til med er blevet afregnet af bureauet inden aflysningen, kan ikke føre til et andet resultat.

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb, der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber der hæfter endeligt for klagerens krav.

Det bemærkes, at Ankenævnets afgørelse ikke er til hinder for, at bureauet/arrangøren kan fremsætte et eventuelt regreskrav over for cykeltransportøren.

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 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 :

Bureauet og arrangøren skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 750 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet og arrangøren ligeledes in solidum inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.