

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2012/0028

afsagt den 20. december 2012

KLAGER	K1	(2 pers.)
	og	
	K2	
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse Filippinerne og ophold på egen hånd i Dubai. 17.2.-9.3.2012	
PRIS	I alt 35.180 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Tilbagebetaling i forbindelse med afbestilling af rejsen.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling svarende til ”Refusion af vores indbetaling med fradrag af et passende vederlag til rejsearrangøren. Det kan skønsmæssigt fastsættes til 5.000 kr.”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 17.590 kr. til klageren.	
SAGEN INDBRAGT	31. januar 2012	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 14. november 2011 en rundrejse til Filippinerne og ophold på egen hånd i Dubai, for 2 personer for perioden fra fredag den 17. februar 2012 til fredag den 9. marts 2012 med indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet i perioden 17. februar til 5. marts 2012 samt ophold på egen hånd i Dubai i perioden 5.-9. marts 2012.

Klageren gør gældende, at bureauets vederlag på ca. 14.000 kr. i forbindelse med afbestillingen ikke er passende under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Af rejseplanen, der var vedlagt fakturaen, fremgår bl.a.:

” ...

Betingelser

Med indbetaling af depositum bekræfter du at have læst og accepteret C&C Travels Generelle Betingelser, de betingelser der fremgår af det tilsendte tilbud/faktura samt rejseplanen for den pågældende rejser, som er tilgængelig på B's hjemmeside - www.B.dk.

...”

Af bureauets ”Betingelser for rejser med B” fremgår bl.a.:

” ...

Afbestilling

...

Sker afbestilling mindre end 42 men mere end 20 dage før afrejsedagen, mistes 50% af rejsens pris (er der betalt forhøjet depositum/delvis restbetaling på rejsen, og udgør dette mere end 50% af rejsens pris, mistes hele det indbetalte beløb)

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 24. januar 2012 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi skal hermed afbestille ovenstående rejse, hvor der skulle have været afgang den 17. februar 2012.

Rejsen er på nuværende tidspunkt fuldt ud betalt af os, og vi skal derfor anmode om at få refunderet vores indbetaling - med fradrag af et "passende vederlag" til jer.

...

Vi er blevet opmærksom på, at jeres betingelser oplyser, at vi på nuværende tidspunkt (mindre end 42 dage, men mere end 20 dage før afrejse) alene er berettiget til en refusion af 50 % af indbetalingen. § 9 i lov om pakkerejser kan imidlertid ikke fraviges ved aftale.

Vi mener ikke umiddelbart, at refusion på 50 % er en tilstrækkelig tilbagebetaling. Det giver et vederlag til B på ca. 14.000 kr., hvilket ikke findes passende under hensyn til tidspunktet

for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Hvis B fastholder, at vi alene er berettiget til en tilbagebetaling af 50 % af indbetalingen skal vi derfor anmode om at få tilsendt dokumentation for, at B's afbestillingsret over for tredjemand er begrænset (som nævnt i § 9, stk.2).

...”

I mail af 25. januar 2012 til bureauet anfører klageren yderligere bl.a.:

”...

Hvorvidt vederlaget er "passende" (som nævnt i § 9, stk. 2) er en vurdering, der skal være objektiv og konkret (dvs. tage hensyn til det enkelte tilfælde). Det er således ikke B, der bestemmer om vederlaget er "passende". Jeg er desuden ikke enig i, at I kan medtage "normaltabsbetragtninger" i jeres vurdering af om vederlaget er "passende". Vederlaget skal således være passende i den konkrete situation - ikke set generelt.

Du nævner, at afbestillingsretten kan fraviges. Jeg er enig i, at den kan fraviges, men det er kun, ”hvis arrangørens afbestillingsret over for tredjemand er begrænset”. Indtil jeg har dokumentation for andet kan jeg ikke gå ud fra, at det er tilfældet...Det var derfor jeg ønskede dokumentationen.

Du nævner at betingelserne er sædvanlige og godkendt af Danmarks Rejsebureau Forening. Det er meget muligt. Det ændrer dog ikke ved, at pakkerejseloven ikke kan fraviges ved aftale til skade for kunden, medmindre det er udtrykkeligt nævnt i loven

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 30. januar 2012, 10. februar 2012 og 3. april 2012 til Ankenævnet.

Klageren har inden ankenævnsbehandlingen fået tilbagebetalt 17.590 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling svarende til ”Refusion af vores indbetaling med fradrag af et passende vederlag til rejsearrangøren. Det kan skønsmæssigt fastsættes til 5.000 kr.”

Bureauet gør i mail af 25. januar 2012 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vores aftale med jer er baseret på vores generelle betingelser, hvori afbestillingsbetingelserne er fastlagt. Disse betingelser er udarbejdet på baggrund af vores erfaring med afbestillinger og på det, der hedder en 'normaltabsbetragtning' - dvs hvor meget vi normalt taber på annulleringer. Derved sikres det, at hverken vi eller vore kunder taber eller tjener uforholdsmæssigt meget på annulleringer. Vores afbestillingsbetingelser er på linie med andre rejsebureauer og er accepterede af Danmarks Rejsebureau Forening.

Du refererer til Pakkerejselovens paragraf 9, stk. 1 og 2., men drager fejlagtige konklusioner. For det første er vores vederlag 'passende' og for det andet har vi ifølge stk. 2 ret til at begrænse eller fravige afbestillingsretten i aftalen.

Vi kan derfor ikke fravige vores betingelser. Vi kan desværre heller ikke imødekomme jeres anmodning om tilsendelse af dokumentation for vores udgifter. da disse er interne oplysninger. Men jeg kan oplyse, at både de oversøiske og alle indenrigsfly er udstedt og ikke kan refunderes.
...”

I brev af 17. februar 2012 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Kunden klager over vores afbestillingsregler. Vores afbestillingsregler er baseret på normaltabsbetragtninger og er ens for alle rejser. Gebyret for afbestilling er fastlåst i satser alt efter afbestillingstidspunktet. Dette er i tråd med normal praksis og betyder, at vi taber på nogle annulleringer og vinder på andre, men at vores vederlag samlet set er passende.

Kunden blev gjort bekendt med vores afbestillingsregler ved tilsendelsen af det uforpligtende tilbud. Vi tilsender alle tilbud per email og vores Generelle Betingelser, herunder afbestillingsreglerne, er altid vedhæftede i en lukket PDF fil.

Tilbud til denne kunde blev tilsendt d. 14. november og dagen efter blev et revideret tilbud tilsendt. I begge tilfælde var betingelserne vedhæftet. Kunden har indbetalt d. 18 november og var således inden da blevet informeret om afbestillingsreglerne.

Kunden klagede til os, og vi henviste til vores betingelser. Kunden udbad sig dokumentation for, at vi havde begrænsninger i vores afbestillingsregler overfor tredjemand. Vi har ikke ønsket at udlevere denne information, da vi nødtigt oplyser vores kunder om vores indkøbspriser. Desuden mener vi ikke det er relevant, da det ikke er forholdet i den enkelte sag, der gør sig gældende, men som nævnt ovenfor en normaltabsbetragtning.
...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i yderligere en mail af 25. januar 2012 til klageren og brev af 15. april 2012 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren og det indklagede bureau den 14. november 2011 indgik en bindende aftale om rejsen. Klageren har betalt hele rejsens pris på 35.180 kr.

Det er ubestridt, at klageren i mail af 24. januar 2012 til bureauet – 24 dage før afrejsen fredag den 17. februar 2012 – afbestilte den bestilte rejse.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren inden aftalens indgåelse havde modtaget bureauets generelle rejsebetingelser, herunder bureauets betingelser vedrørende afbestilling af rejsen jf. herved lov om pakkerejser § 6, stk.1.

3 medlemmer (Ankenævnets formand, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening) finder herefter, at bureauet i det konkrete tilfælde under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, jf. lov om pakkerejser § 9, stk. 1, er berettiget til at beregne sig et vederlag på 50 % af rejsens pris som anført i bureauets generelle betingelser.

Disse medlemmer finder derfor, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af det beløb på i alt 17.590 kr. som bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere tilbagebetaling.

Den omstændighed, at bureauet ikke har dokumenteret at bureauets afbestillingsret over for tredjemand er begrænset, finder disse medlemmer, i det konkrete tilfælde ikke kan føre til et andet resultat.

2 medlemmer (Forbrugerrådet) lægger til grund, at klageren efter pakkerejseloven er berettiget til at foretage en afbestilling. Afbestiller kunden pakkerejsen, kan arrangøren alene kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Disse medlemmer finder, med henvisning til at der er tale om en rundrejse, at afbestillingen sker 24 dage før afrejse, og idet der i øvrigt ikke er taget forbehold for eventuelle særlige afbestillingsvilkår i forhold til tredjemand eller andre, samt at det generelt er blevet lettere at videresælge rejser, at det ikke er rimeligt at arrangøren beregner sig et afbestillingsvederlag på 50 %.

Efter stemmeflertallet tages klagerens krav ikke til følge.

Da klageren efter stemmeflertallet ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand