

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2012/0033

afsagt den 28. januar 2013

KLAGER	K v/Advokat	(2 voksne/3 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	New York og Barbados. 10.12.-27.12.2011	
PRIS	I alt 126.825 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Tilbagebetaling i forbindelse med afbestilling af rejsen.	
KRAV	”Tilbagebetaling af kr. 49.000”	
SAGEN INDBRAGT	5. februar 2012	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang B hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren v/Advokat..

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 29. september 2011 en rejse til New York og Barbados, for 5 personer for perioden fra lørdag den 10. december 2011 til tirsdag den 27. december 2011 med indkvartering i familieværelse på Ace Hotel New York City i New York i perioden den 10. december 2011 til den 16. december 2011 og i Luxury Suite på Southern Palms Beach Club & Resort på Barbados i perioden 16. december 2011 til den 26. december 2011. Uden forplejning.

Klagerens advokat gør gældende, at ”K ikke i henhold til Pakkerejselovens § 9 har fået tilbagebetalt honoraret for rejsen med fradrag af et passende vederlag, jfr. Pakkerejselovens § 9, stk. 1.”.

Af fakturaen fremgår bl.a.:

” ...
 Du bedes venligst indbetale depositum kr. 49.000,00 inden den 1.10.11.
 ...”

Af bureauets ”Generelle betingelser” – trykt på bagsiden af fakturaen – fremgår bl.a.:

” ...
Tilmelding
 Tilmelding til en rejse er bindende for både kunde og B, når fastsatte depositum (eller fastsatte indbetaling) er modtaget i henhold til faktura. Med indbetaling af depositum bekræfter kunden at have accepteret de skriftligt meddelte vilkår for rejsen. Disse oplysninger kan optræde i både programmer, rejseplaner og på faktura.

Depositum
 Ved tilmelding til en rejse betales et depositum på min 25% af rejsens pris eller et beløb svarende til prisen på flybilletter (inkl. skatter og afgifter), med mindre andet er aftalt.

...
Kundens afbestilling
 Med mindre andet er aftalt (og anført på fakturaen) gælder flg.: Afbestiller en kunde sin rejse mere end 45 dage før afrejse, anses indbetalte deposit som tabt. Afbestiller kunden mellem 45 og 21 dage før afrejse, refunderes 50% af rejsens pris. Afbestiller kunden mindre end 21 dage før afrejse har kunden ikke noget krav på refundering. Såfremt en ydelse er behæftet med strengere afbestillingsbetingelser, vil disse være gældende og oplyst ved reservation. Allerede udstedte flybilletter refunderes ikke.

...
Flybilletter
 B formidler mange billige flybilletter til vores kunders fordel. Vi skal gøre opmærksom på, at mange af disse billige flybilletter ikke kan refunderes eller ændres.
 ...”

Klagerens advokat har nærmere begrundet sin klage i brev af 9. december 2011 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Af den udstedte faktura fremgår det, at rejsen er omfattet af pakkerejseloven.

Mine klienter har oplyst, at de efterfølgende har afbestilt rejsen.

I medfør af pakkerejselovens § 9 skulle mine klienter i forlængelse af afbestillingen have tilbagebetalt rejsens pris med fradrag af et passende vederlag til Dem.

Mine klienter har imidlertid oplyst, at De skulle have tilbageholdt 48.100,-, svarende til flybilletternes pris. Dette er efter min opfattelse ikke et passende vederlag, således som pakkerejselovens § 9 foreskriver.

...”

I bilag til klageskemaet anfører klagerens advokat yderligere:

” ...

K er imidlertid nødsaget til at afbestille rejsen, hvilket sker primo oktober 2011. Dette meddeles straks B.

I forlængelse af K's afbestilling af rejsen fremsendes kreditnota, dateret 28.10.2011, ...
I umiddelbar forlængelse heraf fremsendte B imidlertid samme dag en faktura på flybilletter til rejsen.

...”

Klagerens advokat har yderligere begrundet klagen i brev af 12. december 2011 til bureauet og brev af 20. marts 2012 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Tilbagebetaling af kr. 49.000,-”.

Bureauet gør i brev af 12. december 2011 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Sagen er desværre ikke så enkel som umiddelbart fremstillet. De dengang reserverede og bestilte flybilletter med British Airways er billigste model (på reservationstidspunktet), som hverken kan/kunne refunderes og/eller ændres. Billetterne skulle udstedes (købes) senest 72 timer efter reservation, hvilket blev gjort i samråd med K. I samme forbindelse blev K gjort opmærksom på de nævnte forhold i forbindelse med udstedelsen af disse billetter.

Jeg kan derfor ikke refundere beløb som det anmodes om, ...

...”

I brev af 29. februar 2012 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

K henvender sig omkring en rejse til hhv. New York og Barbados. I første omgang handler det om at finde flyforbindelser, som opfylder familiens ønsker om at gøre rejsen let og overskuelig – og uden alt for mange mellemlandinger undervejs. Jeg finder til familien de omtalte billetter med British Airways (BA). Som det er med stort set alle billige billetter nu om dage, så skal disse billetter købes og udstedes indenfor 72 timer, hvis prisen på dem skal garanteres. Dette oplyses K telefonisk, og det oplyses samtidig, at billetterne ikke kan hverken ændres eller refunderes. Efter aftale med K yder B den service, at vi udsteder billetterne, og 'lægger ud for dem' indtil det endelige rejsearrangement er på plads. I løbet af september måned (2011) kommer hele det endelige arrangement på plads, og første faktura sendes til K (fak. nr. 38183).

Da K ikke som aftalt indbetaler depositum rettidigt, kontakter jeg ham et par gange for at høre om hvad der sker. Han oplyser mig i en samtale sidst i oktober, at familien ikke kommer afsted på den planlagte rejse, af flere personlige årsager. Igen nævner jeg overfor K at hans billetter, som også tidligere nævnt, ikke kan refunderes – og at han skal betale disse. Jeg oplyser også overfor ham, at jeg selvfølgelig vil kontakte BA for at høre, om de evt. kan gøre en undtagelse, og alligevel refundere billetterne, så han kan holdes skadesfri. K udtrykker glæde over denne service jeg tilbyder, og gentager flere gange, at de – uanset hvad – ikke kommer afsted.

I mine bestræbelser på at få BA-billetterne refunderet, sættes jeg via BA's kontor i København i forbindelse med BA's service-kontor i London. Her oplyser de mig, at jeg skal annullere billetterne i mit reservationssystem, for at have en chance for at få refunderet beløbet. Da K flere gange overfor mig har oplyst, at familien ikke under nogle omstændigheder kommer afsted, har jeg ingen 'skrupler' ved at gøre dette – i mit forsøg på at redde K for de ca. 49.000 kr.. Desværre lykkes det ikke at få overbevist BA om, at de skal refundere billetterne.

Dette oplyser jeg K d. 28/10, og oplyser ham også, at jeg derfor må sende en regning til ham på beløbet. Her kvitterer K med ordene "... så er det jo godt at vi ikke skal afsted" – i forhold til det faktum, at billetterne ikke længere findes.

Jeg fremsender en kreditnota til ham på den samlede 'store' rejse, og ligeledes en ny faktura på kun flybilletterne, som han efterfølgende betaler, vel vidende at billetterne ikke findes mere.

Da K hele vejen igennem dette forløb har været orienteret om udviklingen, er jeg derfor meget forundret over at modtage denne sag. Jeg har igennem hele forløbet bestræbt mig på at yde den bedste service overfor K og hans familie.

...

Jeg ser frem til at høre nærmere i sagen, og vedlægger til orientering vores betingelser, som altid fremgår af bagsiden af alle afsendte fakturaer.

..."

...

Ankenævnets afgørelse

Indledningsvist bemærkes, at klageren ikke har bestridt, at der er indgået en bindende aftale mellem parterne.

Det fremgår af pakkerejselovens § 9, stk. 1, at kunden kan afbestille en pakkerejse, og at arrangøren i så fald alene kan kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter. Af stk. 2 i samme bestemmelse fremgår endvidere, at afbestillingsretten efter stk. 1 kan begrænses eller afviges i aftalen, hvis arrangørens afbestillingsret over for tredjemand er begrænset.

Det fremgår af bemærkningerne til forslag til lov om pakkerejser, at størrelsen af det vederlag, arrangøren kan kræve, når kunden gør brug af sin afbestillingsret navnlig vil "... afhænge af, hvilke muligheder arrangøren har for at undgå eller begrænse sit tab, f.eks. ved at sælge rejsen til anden side eller annullere forudbestillinger." Det fremgår imidlertid også af bemærkningerne, at "Arrangøren vil som hidtil kunne opkræve et standardiseret afbestillingsvederlag, der bygger på normaltabsbetragtninger, idet vederlaget stiger, jo senere kunden afbestiller."

Således som sagen foreligger oplyst, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved bestillingen af flybilletterne telefonisk fik oplyst, at de bestilte flybilletter hverken kunne ændres eller refunderes.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren telefonisk i oktober 2011 – mere end 45 dage før afrejsen - afbestilte rejsen.

Da klageren i forbindelse med aftalens indgåelse mundtligt fik oplyst, at hans afbestillingsret pga., at de bestilte flybilletter ikke kan ændres eller refunderes, er begrænset, finder Ankenævnet, at vederlaget, bureauet kan opkræve i det konkrete tilfælde, efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det beløb på 48.100 kr., som klageren har betalt for flybilletterne.

Da flybilletterne ikke er blevet benyttet, er klageren dog berettiget til at få refunderet de betalte skatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet frem over på fakturaen oplyser, at de bestilte flybilletter ikke kan ændres eller refunderes.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang B hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren v/Advokat.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand