

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0018

afsagt den 12. november 2013

KLAGER	K	(1 person)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Bangkok, Thailand. 19.1.-5.2.2013	
PRIS	I alt 5.498 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Tilbagebetaling i forbindelse med afbestilling af rejsen.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 3.618 kr. svarende til, at rejsens pris på i alt 5.498 kr. bliver tilbagebetalt. Under ankenævnsbehandlingen har bureauet refunderet klageren skatter og afgifter på 1.880 kr.	
SAGEN INDBRAGT	8. januar 2013	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere tilbagebetaling tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. marts 2012 en rejse til Bangkok, Thailand, for 3 personer for perioden fra lørdag den 19. januar til tirsdag den 5. februar 2013 med indkvartering i et superior værelse på hotel Cha-Da Hotel Bangkok.

Klagerens medrejsende har via deres forsikring fået refunderet den fulde købesum.

Klageren gør gældende, at hun pga. sygdom afbestilte rejsen den 16. oktober 2012, og derfor bør få refunderet den fulde købesum.

Af fakturaen fremgår bl.a.:

” ...

Vores generelle betingelser for køb af rejse hos B finder du på www.B.dk/generellebetingelser (Disse kan også fremsendes hvis du ikke kan gå på internettet)

Kontakt os såfremt I ønsker afbestillingsforsikring (6% af rejsens pris) eller rejseforsikring. Disse forsikringer skal bestilles inden I indbetaler penge til os.

Vi gør opmærksom på at denne billettype ikke kan ændres, annulleres eller refunderes efter depositum er indbetalt hvorfor at normale afbestillingsregler ikke er gældende og det samlede depositum er tabt ved afbestilling. Vi anbefaler at I tegner en afbestillingsforsikring som selvfølgelig dækker iht de betingelser som medfølger.

...

Da jeres flybilletter skal udstedes omgående skal vi bede jer indbetale direkte på vores konto i Banken...

...

Depositum på DKK 0,00 skal være os ihænde senest 15-03-2012

Restbeløb på DKK 16.494,00 skal være os ihænde senest 15-03-2012

...”

Af bureauets ”Generelle betingelser” fremgår bl.a.:

” ...

Ved køb af en rejse hos B gælder følgende generelle betingelser med mindre andet er anført i rejsebekræftelse og/eller rejsedokumenter.

...

Depositum : Samtidig med tilmelding til en rejse betales et depositum på minimum DKK 2500 pr. person. Sker tilmelding mindre end 45 dage før afrejse betales hele rejsens pris ved tilmelding. Bemærk at højere indbetaling kan forekomme såfremt fx flybilletter kræver hurtig indbetaling - såfremt dette er tilfældet vil billetterne efter indbetaling af forhøjet depositum ikke kunne refunderes.

...

Kundens afbestilling : Med mindre andet er anført gælder følgende: Afbestiller kunden mere end 45 dage før afrejse refunderes det indbetalte beløb med fradrag af DKK 2500 pr. person. Afbestiller kunden mindre end 45 dage før afrejse har kunden ikke krav på godtgørelse.

Såfremt et pakkearrangement, en hotelreservation, en flybillet eller en anden ydelse er behæftet med strengere afbestillingsbetingelser vil disse være gældende og blive oplyst ved reservationen. Vær særligt opmærksom på depositum regler vedr. ikke refunderbare flybilletter o.l.

Afbestillingsforsikring : Det anbefales at tegne en sygdomsafbestillingsforsikring, der dækker dine omkostninger ved afbestilling, såfremt deltagelse i rejsen umulig- eller i væsentlig grad vanskeliggøres på grund af død eller sygdom, som kræver hospitalsindlæggelse, lægeordineret sengeleje eller det, der kan sidestilles hermed, hos dig selv eller ægtefælle/samlever(ske), forældre, svigerforældre, børn, børnebørn, søskende, bedsteforældre, svigerinde, svoger eller rejseledsager.

...

I mail af 16. oktober 2012 fra klageren til det indklagede bureau fremgår bl.a.:

”...

Efter aftale og telefonsamtale den 16 oktober 2012 kl 0905
afbestiller jeg rejsen for

M1
K og
M2

Fakturanumer 1xxxxx

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 27. november 2012 til det indklagede bureau og gør gældende:

”...

Vi betalte hele pakkerejsens pris samlet på kr. 16494 (for 3 personer, dvs. kr. 5498 pr. person) d. 13/3 2012. Jeg er opmærksom på, at der på faktura 127901 står, at depositummet er tabt ved afbestilling, ser jeg det kun rimeligt, at beløbet kr. 5498 ÷ kr. 2500 (depositum) tilbagebetales til undertegnede eller at rejsen fortsat er min til benyttelse. Da man samtidig må tage i betragtning, at Top Tours formentlig har solgt rejsen til anden side, vil jeg i stedet kunne forvente en kontant kompensation.

Rejsen blev afbestilt 16. oktober 2012, 3 måneder og 3 dage før afrejsen, hvilket falder indenfor de 45 dage, hvor afbestillingen kan ske. Mht. ”medmindre andet er anført” står der på faktura 127901, at beløbet under ingen omstændigheder kan tilbagebetales til kunden. Derved har vi jo allerede ved køb fraskrevet os alle rettigheder ved en refusion. Dette antages af Rejsegarantifonden at være modstridende med Købeloven.

Da jeg i sin tid købte rejsen, var jeg i den tro, at jeg gennem min forsikring ved Europæiske Rejseforsikring - udover selve rejseforsikringen -også havde en afbestillingsforsikring. Dette har senere vist sig ikke at være rigtigt, men jeg har som kunde handlet i god tro, da jeg afbestilte rejsen. Med dette in mente ser jeg ingen begrundelse for ikke at modtage en kompensation.

...”

I brev af 17. november 2012 til Rejsegarantifonden og Forbrugerklagenævnet har klageren endvidere anført bl.a.:

” ...

Jeg bestilte i marts 2012 en rejse til Thailand (fra 19. januar-5. februar 2013) ved B sammen med min søster og min svoger. Vi kunne ved køb af rejsen ikke tilkøbe en afbestillingsforsikring, men mente heller ikke, at det var nødvendigt, da jeg i forvejen har en ”årsrejseforsikring hele verden” ved Europæiske Rejseforsikring.

Problemet opstår den 24. september 2012, hvor jeg får en akut hjerneblødning, bliver opereret i hjernen og er hospitalsindlagt i 8 uger. Min søster og svoger forhører sig om hvornår jeg evt. måtte rejse og fik at vide, at der skulle gå op til et halvt år. Herefter kontaktede de B (...) d. 16. oktober for at afbestille rejsen.

Min søster og svoger har fået Deres tilgodehavende refunderet ved eget forsikringssselskab, men fik oplyst at jeg selv skulle sørge for at få mine penge tilbage. Jeg ringede først til Europæiske Rejseforsikring for at høre, hvordan jeg skulle forholde mig, men de sagde at min forsikring kun gjaldt på rejsen og ikke dækkede afbestilling (jeg er godt klar over at jeg burde have læst policen, men jeg har de sidste 3 år været i Thailand så jeg har bare betalt de girokort de har fremsendt hvert år, og jeg har aldrig modtaget nogen police, kun de årlige girokort.) Derudover spurgte jeg om hvornår de kunne anbefale at jeg rejser igen og de sagde 2 måneder efter udskrivning fra hospitalet dvs. 14. Januar 2013.

Derefter kontaktede jeg B (...) for at meddele, at jeg godt alligevel kunne rejse og hvis ikke jeg rejste, ville jeg hellere forære min rejse væk end at miste mine penge - men her meddelte B's medarbejder, at det ikke længere var min rejse da min svoger havde afbestilt den. Det vil sige, at B ikke vil betale mit tilgodehavende tilbage ved afbestillingen men samtidig kan jeg ikke få min rejse. Så jeg har betalt for en rejse, jeg ikke får, og som de formentlig har solgt videre til anden side.

Det kan da ikke være rigtigt, at jeg skal betale for noget jeg aldrig får. Hvis jeg f.eks. køber et nyt tv til levering et halvt år senere og jeg fortryder inden leveringen, kan jeg til enhver tid få mine penge tilbage uden forsikring af nogen art. Og kritikken er her også, at jeg ikke kan få min rejse udleveret.

...”

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mail af 1. januar 2013 til det indklagede bureau og i mail af 31. januar 2013 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen refunderet klageren skatter og afgifter på i alt 1.880 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 3.618 kr. svarende til, at rejsens pris på i alt 5.498 kr. bliver tilbagebetalt.

Bureauet gør i mail af 21. december 2012 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I har fuldt betalt arrangementet kr. 16.494 den 13. marts 2012 hvorefter arrangementet var til jeres disposition. Der er ikke ændret i arrangementet fra vores side på noget tidspunkt. Herefter kontakter I os i november og annullerer rejsen. Jeg kan se at I den 14. november har fået tilbagebetalt kr. 3760.

I henviser til vores generelle betingelser - men kun til en del af dem da I undlader de afsnit som relaterer til problemstillingen her.

I har skulle indbetale rejsens pris ved bestilling da arrangements pris og sammensætning er af en karakter som ikke kan arrangeres til den pris på de normale vilkår. Vi opkræver derfor forhøjet depositum med særlige vilkår som også nævnes i generelle betingelser under punktet depositum :

Depositum :.....Bemærk at højere indbetaling kan forekomme såfremt fx flybilletter kræver hurtig indbetaling — såfremt dette er tilfældet vil billetterne efter indbetaling af forhøjet depositum ikke kunne refunderes.

Under punktet Kundens ændringer henviser vi også til at der kan være særlige forhold for en billet:

Kundens ændringer :.....Såfremt et pakkearrangement, en hotelreservation, en flybillet eller en anden ydelse er behæftet med strengere ændringsbetingelser vil disse være gældende og blive oplyst ved reservationen. Vær opmærksom på at normalt vil flybilletter ikke kun ændres efter indbetaling til disse er foretaget.

Så også på dette punkt henviser vi til at det forhøjede depositum beløb på jeres faktura skyldes særlige omstændigheder for en særlig (og i dette tilfælde billigere) billettype.

Og sidst men ikke mindst skriver vi i punktet Kundens afbestilling

Kundens afbestilling : Med mindre andet er anført gælder følgende: Afbestiller kunden mere end 45 dage før afrejse refunderes det indbetalte beløb med fradrag af DKK 2500 pr. person.

Afbestiller kunden mindre end 45 dage før afrejse har kunden ikke krav på godtgørelse.

Såfremt et pakkearrangement, en hotelreservation, en flybillet eller en anden ydelse er behæftet med strengere bestillingsbetingelser vil disse være gældende og blive oplyst ved reservationen. Vær særligt opmærksom på depositum regler vedr. ikke refunderbare flybilletter o.l.

Så også I dette punkt gør vi opmærksom på at der kan være særlige forhold for flybilletten.

Slutteligt så gør vi opmærksom på de særlige forhold på fakturaen – så har man ikke fået læst de generelle betingelser så skriver vi direkte følgende :

Vi gør opmærksom på at denne billettype ikke kan ændres, annulleres eller refunderes efter depositum er indbetalt hvorfor at normale afbestillingsregler ikke er gældende og det samlede depositum er tabt ved afbestilling. Vi anbefaler at I tegner en afbestillingsforsikring som selvfølgelig dækker iht de betingelser som medfølger.

Jeg syntes vi er meget præcise og ærlige om de forhold der gør sig gældende for denne rejse som har været meget billig. Billige billetter er særligt restriktive og det gør vi af flere gange opmærksom på. Jeg er ked af at læse at I er af en anden oplevelse - men jeg vil gerne have uddybet hvad på faktura og generelle betingelser I syntes er uklart. Vi skriver også tydeligt at

vi klart anbefaler at man tegner en afbestillingsforsikring. Vi skriver også at vi tilbyder den afbestillingsforsikring såfremt denne ønskes.

...

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved mail af 16. oktober 2012 til bureauet afbestilte sin rejse, hvilket var mere end 3 måneder før afrejsen, og at klageren ikke var dækket af en afbestillingsforsikring.

Det fremgår af § 9, stk. 1 i lov om pakkerejser, at kunden kan afbestille en pakkerejse, og at arrangøren i så fald alene kan kræve et passende vederlag, der fastsættes under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter. Herudover følger det af lovens § 9, stk. 2, at afbestillingsretten efter stk. 1 kan begrænses eller fraviges i aftalen, hvis arrangørens afbestillingsret over for tredjemand er begrænset.

Hvis bureauet vil påberåbe sig særlige afbestillingsvilkår, er det ifølge § 9, stk. 2 i lov om pakkerejser, en betingelse, at disse fremgår af aftalen.

Da bureauet i fakturaen har oplyst, at den bestilte billettype ikke kan ændres, annulleres eller refunderes efter, at depositum er indbetalt, finder Ankenævnet, at bureauet har gjort klageren opmærksom på, at der i det konkrete tilfælde gælder særlige afbestillingsvilkår.

Klageren er dog berettiget til at få refunderet 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.

Da bureauet under ankenævnsbehandlingen har refunderet klageren skatter og afgifter på i alt 1.880 kr., kan Ankenævnet ikke imødekomme klageren krav om yderligere tilbagebetaling.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav om yderligere tilbagebetaling tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand