

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0342

afsagt den 26. september 2014

KLAGER	K v/F	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Ho Chi Minh City, Vietnam. 16.2.-4.3.2013. Ophold på egen hånd i perioden 18.2.-4.3.2013.	
PRIS	I alt 10.621 kr. (Ekskl. kreditkortgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende betaling af nye flybilletter på ud- og hjemrejse, da flyselskabet nedlagde ruten.	
KRAV	Betaling af ny flyrejse på i alt 17.686 kr. Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren tilbagebetaling på 10.812 kr. for den oprindelige pakkerejse.	
SAGEN INDBRAGT	31. marts 2014 *****	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.686 kr. til klageren samt renter fra den 31. marts 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klagerens hustru købte den 2. december 2012 på bureauets hjemmeside en rejse til Ho Chi Minh City, Vietnam, for 2 personer for perioden fra lørdag den 16. februar til mandag den 4. marts 2013 med indkvartering i ten mixed bedroom på Koniko Backpackers Hostel med morgenmad i perioden 17.-18. februar 2013 og ophold på egen hånd i perioden 18. februar til 4. marts 2013.

Klageren gør gældende, at bureauet skal betale for nye flybilletter på ud- og hjemrejse, da ruten blev nedlagt, og de måtte købe nye flybilletter.

I mail af 4. februar 2013 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Annulled booking Axxxxx [eTrackNr:945xxxx]

...

Vi må desværre meddele at Flyselskabet har nedlagt ruten København - Ho Chi Minh City. Flyselskabet har i øjeblikket økonomiske vanskeligheder. Vi desværre ikke mulighed for at ombooke jer til et andet flyselskab, da de fleste andre flyselskaber af denne grund ikke længere accepterer Flyselskabets billetter. Vær opmærksom på at dette gælder både jeres ud- og hjemrejse.

Vi vil, i overensstemmelse med flyselskabets retningslinjer, søge refundering for billetterne via deres hemsida. Vær dog opmærksom på, at vi ikke kan garantere refundering, men at vi gør vores yderste for at få penge tilbage for billetten/billetterne.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. januar 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

vedr. booking Axxxxx, ordrenr. 10xxxxxx. og booking Mxxxxx, e. tracknr. 947xxxx

...

Da der nu er gået så længe vil jeg gerne have en bekræftelse på de 2 bookinger, er med i dem som i forsøger at få refunderet.

...”

Klageren har yderligere kommenteret klagen i mail af 28. maj 2014 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en tilbagebetaling på 10.812 kr. for den oprindelige pakkerejse, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver betaling af i alt 17.686 kr. til køb af nye flybilletter.

Bureauet gør i mail af 23. januar 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jag förstår att dere önskar få igen pengarna men dessvärre har vi ingen mulighed att påverka det då flyselskabet har lagt ned verksamheten. Som vi informert om er både den 6 feb og den 02 maj så kan vi bara vänta och se om det sker noget.

...”

I brev af 25. april 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Under 2013 drabbades flygbolaget av stora ekonomiska problem. En effekt av detta var att ställa in flere linjer som de trafikerade. Däremot gick flygbolaget aldrig i konkurs utan existerar fortfarande.

...

Då B inte kunnat leverera denna paketresa kommer vi att återbetala värdet på totalt 10812 DKK. Y hade, til skillnad från K, aldrig påbörjat sin resa och därför motsätter vi oss kraven gällande nya flygbiljetter. Detta då orsaken till att paketresan ställdes in berodde på en tredje part och var något som B inte hade kunnat förutse eller påverkat.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 18. juni 2014 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at det indklagede bureau i mail af 4. februar 2013 – 12 dage før afrejse – meddelte klagerens hustru, at flyselskabet pga. økonomiske vanskeligheder havde nedlagt flyruten, og at bureauet i overensstemmelse med flyselskabets retningslinjer ville søge flyselskabet om refusion af flybilletterne.

Som følge heraf valgte klagerens hustru efterfølgende at købe nye flybilletter hos et andet bureau med tilsvarende rejsedatoer og rejsetid til en pris på 17.686 kr.

Ankenævnet finder herefter, at et bureau, der har solgt en pakkerejse, som udgangspunkt skal afhjælpe kunderne og således finde alternative flybilletter, hvis det flyselskab, der er bureauets underleverandør, nedlægger flyruten.

På denne baggrund, og henset til at udgiften i den konkrete situation ikke findes at være urimelig, finder Ankenævnet, at bureauet skal erstatte hustruens udgift på i alt 17.686 kr. til nye flybilletter.

Det bemærkes i øvrigt, at bureauet hæfter for sine underleverandører, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes 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 :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.686 kr. til klageren samt renter fra den 31. marts 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand