

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0109

afsagt den 19. november 2014

KLAGER	K	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Fodboldrejse. Barcelona, Spanien. 18.4.-22.4.2014.	
PRIS	I alt 24.800 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende mulighed for at ophæve aftalen da kampen mellem FC Barcelona og Athletic Bilbao blev flyttet til en anden dag end oprindeligt planlagt.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 17.050 kr. svarende til ”Refundering af de 4 ubrugte flybilletter.”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt prisen for 4 fodboldbilletter á 850 kr. og 4.350 kr. for familieværelset, i alt 7.750 kr.	
SAGEN INDBRAGT	3. juni 2014	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.050 kr. til klageren samt renter fra den 3. juni 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 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. januar 2014 en fodboldrejse til Barcelona, Spanien, for 8 personer for perioden fra fredag den 18. april til tirsdag den 22. april 2014 med indkvartering i to dobbeltværelser og et quadværelse på Hotel Glories. Med morgenmad og kategori 3 billetter til fodboldkampen mellem FC Barcelona og Athletic Bilbao den 20. april 2014.

Klagen omhandler kun fire af rejsedeltagerne, som valgte ikke at rejse, og ikke de resterende fire rejsedeltagere, som valgte at rejse til Barcelona uden at se fodbold.

Klageren gør gældende, at ”...vi ikke kunne få refunderet prisen for de ubrugte 4 stk. flybilletter.”, da fodboldkampen blev flyttet til en anden dato.

Af billetten fremgår bl.a.:

”...

E-ticket bemærkning: Transport og andre ydelser leveret af luftfartsselskabet er underlagt betingelser der kan fåes ved henvendelse til det udstedende luftfartsselskab.

...

Hvad sker der, hvis kampen flyttes?

Den købte fodboldbillet gælder til den bestilte kamp og fodboldpakke. Skulle kampen blive flyttet til en anden dato, flyttes hele fodboldpakken som udgangspunkt med til den nye dato. Det skal dog bemærkes såfremt flytningen er forbundet med ekstra omkostninger står det for kundens egen regning. Rejsen kan som udgangspunkt ikke refunderes, da produkterne er forudbetalt allerede fra sæson start.

...

Vær opmærksom på, at alle vore rejser er solgt i henhold til "Rejsebetingelser". Disse kan læses på vores hjemmeside eller blive fremsendt på foranledning.

...”

Af bureauets ”Rejsebetingelser” fremgår bl.a.:

”...

Arrangementsflytning:

Når man bestiller en pakkerejse hvor der er en eventbillet inkluderet, gælder rejsen til den pågældende event. Bliver datoen på denne event ændret flyttes hele rejsen med, således at man stadig har mulighed for at opleve pågældende event. Der vil derfor ikke være tale om refundering/tilbagebetaling af rejsen, men udelukkende ændring af ud- og hjemrejsedatoerne hvis dette skulle være nødvendigt. Rejsen kan IKKE refunderes da disse produkter gælder til en bestemt event, men ikke nødvendigvis en bestemt dato! [B] tager ikke ansvar for omkostninger og ændringer af flybilletter, der ikke er bestilt igennem [B].

...”

Af bureauets mail af 7. marts 2014 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Jeg har desværre en ret kedelig nyhed.

Fodboldkampen mellem Barcelona og Athletic Bilbao I har bestilt billetter til er desværre blevet rykket til maj måned.

Den vil blive spillet enten 6., 7. eller 8. maj. Dette er endnu ikke fastlagt.

...

Det efterlader jo desværre jer i en kedelig situation, men her har du to muligheder:

Enten skal I tage til Barcelona og nyde påsken som planlagt men uden fodbold. Hvis I vælger det får I refunderet 850 kr. pr. fodboldbillet. Altså 6.800 kroner alt i alt.

Alternativt skal vi se på mulighederne for at rykke jeres rejse til maj måned.

Så vil rejsedage hedde noget i stil med 5-9. maj.

...”

I bureauets mail af 10. marts 2014 til klageren fremgår endvidere:

”...

Hvis vi kan få lov at ændre til ovenstående afgang vil vi sandsynligvis blive pålagt gebyr på 500 kroner pr. person af [Flyselskabet].

Vi kan ikke rykke til Atletico kampen midt i maj.

Det skyldes dels billetsituationen til kampen – vi kan ikke garantere det antal billetter sammenhængende til denne kamp.

Udover vil det blive en del dyrere at ændre [Flyselskabet] til denne weekend.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. maj 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Efter at have tænkt yderligere over sagen og set en lignende sag med tilhørende afgørelse i ”Tænk”, april måneds udgave 2014, tillader vi os herved om at få de 4 flybilletter, der ikke blev benyttet, refunderet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 11. marts 2014 til bureauet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt prisen for 4 fodboldbilletter á 850 kr. og 4.350 kr. for quadværelset, i alt 7.750 kr.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 17.050 kr. svarende til ”Refundering af de 4 ubrugte flybilletter.”

Bureauet gør i mail af 28. maj 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg er noget overrasket over at skulle modtage denne mail, da jeg egentlig mente vi havde afsluttet sagen og var blevet enige om det hele.

Efter aftale med [K] (...) gør jeg tydeligt opmærksom på vilkår og [K] bekræfter at vi gør som beskrevet.

I er løbende blevet tilbudt en række muligheder - én af dem var, at rykke med til kampens nye dato kvit og frit som vi beskriver i vores rejsebetingelser (arrangementsflytning).

[http://www.\[B\].dk/information/rejsebetingelser](http://www.[B].dk/information/rejsebetingelser)

Udover denne mulighed er i blevet tilbudt, at rykke til andre kampe i sæsonen. Til sidst er i blevet tilbudt refundering af både billet/hotel.

Ved at refundere fodboldbilletter/hotel mener jeg, at vi har været meget imødekommende i forhold til at finde den rette løsning til jer.

Vi skriver tydeligt i vores rejsebetingelser (står både på hjemmeside og tilsendt faktura, også vedhæftet), at en ændring af kampens dato ikke giver ret til refundering, men kun ændring af ud- og hjemrejse.

Vi har desværre ikke mulighed for at refundere de flybilletter som I har bekræftet.

...”

I udateret brev til Ankenævnet modtaget den 1. juli 2014 gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager er altså blevet tilbudt at rykke med til kampens nye dato kvit og frit - at finde en anden kamp de hellere vil se - eller at tage af sted i påsken som planlagt, men ikke se fodbold.

Det fremgår tydeligt af [B] generelle betingelser, at en ændring af kampdato ikke giver ret til nogen form for refundering, men udelukkende ændring af ud- og hjemrejse datoer (...).

Udover, at dette er oplyst på de generelle betingelser er det også oplyst på fakturaen som er blevet tilsendt til kunden.

Efter klager har fået de tre ovenstående muligheder tales der frem og tilbage og man når til enighed om en løsning hvor 4 personer tager til Barcelona i påsken som planlagt (dog uden fodbold). 4 andre gæster vælger ikke at tage af sted efter aftale mellem [B] og [K]. [B] tilbyder klager, at refundere både fodboldbilletter + hotel for de 4 gæster der ikke skal afsted, men gør tydeligt opmærksom på, at [B] desværre ikke kan refundere flybilletter. [K] bekræfter tydeligt denne løsning (...) og [B] går derfor videre med denne model. Herefter tilbagebetaler [B] det aftalte beløb på 11.150 kroner til klager.

[B's] rejsebetingelser er let tilgængelige på hjemmesiden og kunden har også fået disse tilsendt og dermed accepteret vilkårene ved en evt. kampændring. På trods af rejsebetingelserne der tydeligt beskriver at alle rejser bliver gennemført på en ny dato hvis kampe ændres, har [B] med det samme tilbudt refundering af fodboldbilletterne til alle 8 gæster og senere også refundering af hotellet for de 4 gæster der ikke valgte at rejse. Disse 4 gæster kunne kvit og frit have valgt at tage af sted på kampens nye dato, men tog ikke imod dette. [B] har været meget samarbejdsvillige og sagen endte også med en løsning som alle kunne acceptere. Både [B] og klager bekræftede skriftligt denne aftale (...).

Spørgsmålet om refundering af flybilletter grundet en kampændring er meget principiel og helt essentiel for [B] eksistens. Hvis alle gæster der har bestilt rejser til fodboldkampe via lovgivning er berettiget til 100% refundering (selvom bureauet har betalt fodboldbilletter, hotel

og flybilletter der ikke kan refunderes) vil risikoen for at sælge denne type rejser være alt for stor. [B] har enkelte grupper på over 100 rejsende til fodboldkampe i Europa og skulle disse refunderes 100% ved en kampændring ville [B] ikke overleve disse kampændringer. Når man bestiller en fodboldrejse er der altid en risiko for ændringer – [B] påtager sig det fulde ansvar for at få tilpasset rejsen således, at rejsen stadig har det bestilte arrangement som omdrejningspunkt.

Til denne rejse har der også været et "storbyferie" element i form af 4 overnatninger i Barcelona og halvdelen af selskabet har derfor også valgt at beholde rejsen. For de 4 resterende gæster har fodboldkampen været afgørende for turen og de er blevet tilbudt at få ændret flybilletter gratis, have samme hotelovernatninger og samme billetter til kampen. Altså fuldstændig samme rejse til samme kamp, bare på den nye dato. Ydermere er de blevet tilbudt andre kampe.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen bl.a. i mail af 12. marts 2014 til klageren.

Klageren har i brev af 4. juli 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Jeg ser ikke noget afgørende nyt i det fremsendte materiale og jeg skal endnu engang gøre opmærksom på, at vi fuldt ud har forstået [B's] rejsebetingelser, hvor en fodboldkamp kan flyttes et par dage frem eller tilbage af hensyn til TV-rettigheider, hvilket der også var taget højde for i den planlagte tur til Barcelona i Påsken.

Men lige i dette tilfælde blev kampen flyttet 2½ uge frem af hensyn til Barcelonas CL-kamp, og det mener jeg ikke er i henhold til rejsebetingelserne, da dette medførte, at kampen blev flyttet fra Påsken (helligdage) til midt i uge 19 (hverdage), hvor ingen af os havde mulighed for at holde fri.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at fodboldkampen mellem FC Barcelona og Athletic Bilbao, der oprindeligt skulle være spillet den 20. april 2014, i marts 2014 blev udskudt til enten den 6., 7. eller 8. maj 2014.

Efter Ankenævnets opfattelse indebærer denne ændring i det konkrete tilfælde en så væsentlig ændring af rejsen, at klageren derfor er berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris på 24.800 kr. tilbagebetalt.

Herfra fratrækkes det beløb på 7.750 kr., som bureauet allerede har tilbagebetalt til klageren for fire fodboldbilletter og quadværelset.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 17.050 kr.

Den omstændighed, at bureauet i dets generelle betingelser har anført, at ”Rejsen kan IKKE refunderes, da disse produkter gælder til en bestemt event, men ikke nødvendigvis til en bestemt dato”,

kan i det konkrete tilfælde ikke føre til et andet resultat, idet klagerens rettigheder efter pakke-rejseloven ikke ved forudgående aftale kan fraviges til skade for klageren.

Ankenævnet finder det i øvrigt kritisabelt, at bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og at bureauet ikke efterfølgende har overholdt sine pligter efter pakkerejselovens § 16, stk. 1, om at tilbagebetale klageren det fulde indbetalte beløb.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen, 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 17.050 kr. til klageren samt renter fra den 3. juni 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 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand