

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0115 - genoptaget

afsagt den 19. marts 2015

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 voksne/2 børn)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Ao Nang, Krabi, Thailand. 4.3.-20.3.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 11.624 kr. (Omtvistet)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Ekstra opkrævning pga. forkert oplysning om pris på bureauets hjemmeside.	
<b>KRAV</b>	”At få vores rejse til det beløb som vi har betalt via vores bestilling på internettet.” Bureauet har inden genoptagelse af sagen pr. kulance tilbagebetalt 7.624 kr. til klageren. Klagerens krav er herefter tilbagebetaling af yderligere 4.000 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 11.624 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	11. juni 2014	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren samt renter fra den 5. februar 2015. 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 %.*

## Sagsfremstilling

Pakkerejse-Ankenævnet afsagde den 5. december 2014 kendelse i sagen mellem klageren og ovennævnte bureau.

Ved kendelsen fandt Ankenævnet, at klageren på tidspunktet for aftalens indgåelse den 12. maj 2014 burde have indset, at den oplyste pris på i alt 11.624 kr. inklusive transfer for 4 personer for to ugers ophold i et dobbeltværelse med morgenmad på et kategori 3 hotel i Thailand i marts måned, måtte bero på en fejl.

Ankenævnet lagde ved afgørelsen særligt vægt på, at børnerabatten oversteg rejsens pris for børnene.

Da klageren om formiddagen dagen efter bestillingen blev gjort bekendt med fejlen, jf. aftalelovens § 32, stk. 1, og da klageren valgte ikke at betale prisdifferencen, blev klagerens krav ikke taget til følge.

Af bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv.” fremgår bl.a.:

” ...

### Pkt. 1 – Indtegning

Indtegning til en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til rejsebureauet samt via e-mail, fax og hjemmeside. Indtegningen og dermed oplysningerne og vilkårene i prislisten, kataloget og denne folder og på hjemmesiden, er bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum og eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på deltagerbeviset/billetten, i kataloget, i prislisten, i denne folder og på hjemmesiden anførte vilkår for rejsen.

...

### Pkt. 3 – Betaling, prisændringer mv.

...

For oversøiske rejser (f.eks. Thailand og USA) udgør depositum min. kr. 2.000,- pr. rejsende, medmindre [andet] er anført på bestillingsbekræftelsen, samt evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer.

...

### Pkt. 4 – Ændring og afbestilling inden afrejse

...

#### B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

...

#### 2) Afbestilling

...

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

- a) Ved afbestilling senest 60 dage før den aftalte rejsedag tilbagebetales det af kunden indbetalte beløb med fradrag af et beløb svarende til depositum (kr. 1.200,- hhv. kr. 2.000,-) samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer. For afbestilling af rejser med rutefly gælder reglerne i afsnit e)
- ...
- e) Ved afbestilling i tilfælde, hvor der er tale om flyvning med rutefly og rejsebureauet ikke kan få refunderet flybilletten eller anden ydelse fra flyselskabet eller leverandøren, har rejsebureauet ret til at beregne sig, hvad der svarer til flybillettens (eller anden ydelses) pris, udover de normale gebyrer, samt depositum (kr. 1.200,- hhv. kr. 2.000,-) samt evt.

afbestillingsforsikring, årsrejseforsikring og andre betalte gebyrer. Rejsebureauet skal overfor kunden dokumentere, at flybilletten (eller anden ydelse) ikke kan refunderes. Den del af ruteflybillettens pris, der udgør skatter, kan refunderes på ubenyttede billetter.

...”

Efter Ankenævnets afgørelse af 5. december 2014 har klageren telefonisk anmodet bureauet om tilbagebetaling af 11.624 kr.

Klageren har efterfølgende i mail af 9. februar 2015 til Ankenævnet anført bl.a.:

”...

Det undrer mig som tidligere nævnt meget, at [B] ikke vil betale os de penge, som de skylder os.

...

I maj indgår vi en aftale om at købe en rejse til Thailand på 11.624 kr.

...

Vi ønsker selvfølgelig ikke en rejse som er 26.500 kr. dyrere. Jeg annullerer selvfølgelig ikke min rejse i maj, da jeg faktisk forventer at få medhold hos Pakkerejse -Ankenævnet, idet [B] i deres system kunne have opsat, at beløb ikke måtte vise minus.

...

Vi klager til Pakkerejse-Ankenævnet, og afventer Ankenævnets afgørelse, og i den periode foretager vi os intet ifht. [B], da vi får brev om, at vi først kan forvente svar om senest 8 måneder.

Så snart afgørelsen kommer fra Ankenævnet, annullerer jeg min rejse. Jeg mener ikke, at jeg kunne have forholdt mig anderledes.

Jeg kontakter faktisk Ankenævnet omkring slut november, for at høre hvad status er, og får her at vide at sagen bliver afgjort inden jul. Men ja, jeg kontakter ikke [B], da ”rejsen” ændrer sig, da jeg som sagt kører en sag igennem Pakkerejse-Ankenævnet, og det er [B] også udmærket klar over.

At [B] så lige pludselig vil tage gebyr, for en rejse som først finder sted i marts, kan jeg simpelthen ikke forstå. Så havde jeg i maj blot vedholdt min klage, og bedt om at få alle penge retur. Men det som [B] siger i maj, er at jeg kan annullere rejsen, men det ønsker jeg som sagt ikke, da jeg som tidligere nævnt klart havde forventet at få medhold.

Vi forventer derfor at få vores 4.000 kr. tilbage som [B] har tilbageholdt.

Hvis I mener, at jeg skulle have forholdt mig anderledes i hele dette forløb, så burde jeg have været informeret bedre herom.

...”

Klageren har yderligere kommenteret klagen i mail af 23. februar 2015 til Ankenævnet.

Ankenævnets formand har på denne baggrund besluttet at genoptage sagen, jf. vedtægterne § 18, stk. 1, nr. 2.

Bureauet har i brev af 18. december 2014 besvaret klagerens telefoniske henvendelse og anfører bl.a.:

”...

Under henvisning til Deres telefoniske henvendelse den 11/12 med ønske om annullering af

rejsenr. 35xxxxxx, Thailand 4/3 2015, skal vi fastholde, at [B] har en aftale med Dem om levering af rejsen. Derfor kan vi ikke imødekomme Deres krav om tilbagebetaling af kr. 11.624, der blev indbetalt på rejsen den 13/5 2014.

Den 13/5 kl. 06.43 indbetaler De beløbet. Imidlertid bliver De samme dag kl. 11.44 forsøgt kontaktet via telefon og da vi ikke træffer Dem, bliver der indtalt en besked på Deres telefonsvarer om den fejlagtige pris. Kl. 14.08 kontakter De os og bliver informeret om den fejlagtige pris, samt at vi ikke kan levere rejsen til kr. 11.624. Vor medarbejder meddeler Dem, at De naturligvis kan hæve købet og få Deres indbetaling refunderet. I modsat fald vil vi ændre prisen til kr. 38.124. Der bliver sendt en ny billet til Dem med den korrekte pris, som De altså har haft siden den 13/5 med prisen kr. 38.124 anført. De meddeler ikke [B], at De ønsker at hæve købet eller at De tager forbehold for aftalen. Dermed har der foreligget en aftale mellem Dem og [B] siden den 13/5. Yderligere bliver der den 13/11 kl. 22 fremsendt en meddelelse til Dem om omlægning i flytrafikken og en ny billet med de ændrede tider. Heller ikke ved denne henvendelse meddeler De [B], at De ikke har en aftale med os vedrørende rejsen til kr. 38.124 eller at De ønsker at hæve købet. Først efter, at der er afsagt kendelse i Pakkerejse-Ankenævnet den 5/12 kontakter De os den 11/12 og meddeler, at nu ønsker De at annullere aftalen. Vi gør i øvrigt opmærksom på, at der i kendelsen heller ikke er anført, at den aftale, som De har valgt at bibeholde med forhøjet pris, berettiger Dem til omkostningsfri annullering 6½ måned efter. En pakkerejse kan naturligvis altid annulleres. Dog er der i aftalen mellem kunden og rejsearrangøren også anført de omkostninger, der er forbundet med annullering. I den aktuelle sag, hvor afrejsen er 4. marts 2015, vil omkostningen dags dato udgøre depositum, der er kr. 2.000 pr. person. Vi har dog tilbudt Dem at annullere rejsen til en lavere omkostning, hvilket De ikke har villet acceptere.

...

Da rejsen foregår med rute-fly, hvilket også fremgår af billetten, vil [B] blive pålagt høje omkostninger ved en annullering, hvilket ikke var tilfældet da vi meddelte Dem, at vi ikke ville sælge Dem rejsen til kr. 11.624. Ved at holde reservationen i mere end et halvt år uden at have hævet købet, på trods af vor meddelelse om, at købet til kr. 11.624 ikke kunne accepteres af os og dermed have opretholdt en aftale med [B], påfører De [B] en omkostning, som vi naturligvis mener vi skal have – om ikke helt – så dog delvist dækket. Derfor afviser vi, at tilbagebetale Dem kr. 11.624.

...”

I brev af 15. februar 2015 til Ankenævnet har bureauet yderligere anført bl.a.:

”...

[B] har allerede anført, at klager ikke på noget tidspunkt har gjort os – eller Pakkerejse-Ankenævnet – opmærksom på, at man tager forbehold for den reservation, som klager den 13/8 modtager billet på og med prisen kr. 38.124 - efter, at vi samme dag har meddelt klager, at vi ikke har mulighed for at sælge rejsen til kr. 11.624.

Først 16 dage efter, at vi har fremsendt billet med pris på kr. 38.124 indbringes sagen for Pakkerejse-Ankenævnet. Det vil sige, at klager under alle omstændigheder har haft en aftale med [B] og dermed været underlagt de almindelige bestemmelser under hvilke rejsen er solgt. Yderligere har klager ikke efterfølgende reageret på den ændring, der er i klagers flytransport, hvor der fremsendes ny billet. Klager anfører, at når en sag indbringes for Pakkerejse-Ankenævnet, bliver en aftale med en rejsearrangør suspenderet, hvilket vi ikke kan erkende – og slet ikke med tilbagevirkende kraft i 16 dage.

[B] kunne, i henhold til annulleringsbestemmelser, have opkrævet et annulleringsgebyr på

depositum – hvilket udgør kr. 2.000 pr. person for oversøiske rejser. I klagers tilfælde ville det have været kr. 8.000 kr. Vi har dog, pr. kulance, taget et samlet gebyr på 5.000 kr. [4.000 kr.]

Vi må fastholde, at klager har udvist passivitet ved blot at oplyse, at når man – 16 dage efter, at der er indgået en aftale med [B], som man ikke tager for behold for og hvor klager fik tilbudt hæveret – indgiver en sag for Pakkerejse-Ankenævnet så dermed automatisk forventer, at aftalen suspenderes. Vi må derfor fastholde, at klager havde en aftale med os og at vi derfor ikke kan imødekomme kravet om yderligere kompensation.

### Ankenævnets afgørelse

Bureauet afviste den 14. maj 2014 klagerens køb af rejsen for 11.624 kr. under henvisning til, at der i udbudsmaterialet var tale om en åbenlys fejlskrift. Bureauet gjorde således gældende, at der ikke var indgået en bindende aftale mellem parterne om køb af en rejse til den anførte pris, hvilket bureauet fik medhold i ved Ankenævnets afgørelse afsagt den 5. december 2014.

**3 medlemmer** (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet Tænk) lægger efter en fornyet gennemgang af sagen og under henvisning til de nu foreliggende oplysninger til grund, at klageren efter modtagelsen af det ændrede rejsebevis, hvor rejsens pris var hævet til i alt 38.124 kr., skriftligt den 14. maj 2014 meddelte bureauet, at hun ønskede at fastholde sit køb til 11.624 kr.

I hvert fald i et sådant tilfælde, hvor rejsens pris i et fremsendt rejsebevis umiddelbart efterfølgende er genstand for en drøftelse, og hvor klageren efterfølgende inden rimelig tid indbringer sagen for Pakkerejse-Ankenævnet, finder disse medlemmer, at det påhviler bureauet som den professionelle aftalepart at sikre sig den fornødne skriftlige dokumentation for aftalevilkårene, jf. herved pakkerejselovens § 6, stk.1.

Disse medlemmer finder, at bureauet straks burde have tilbagebetalt det af klageren indbetalte beløb, idet der efter bureauets standpunkt ikke var indgået en bindende aftale om salg af rejsen på de af klageren hævdede vilkår, og idet bureauet ikke har godtgjort, at der forelå en anden bindende aftale mellem parterne.

På denne baggrund finder disse medlemmer, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af det indbetalte beløb på 11.624 kr.

Herfra fratrækkes det beløb på 7.624 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Disse medlemmer skal henstille, at bureauet fremover i tilfælde, hvor der ikke enighed om væsentlige vilkår som aftalens pris i parternes aftale tilbagebetaler det indbetalte beløb.

**2 medlemmer** (Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening) finder, at der var indgået en aftale, hvor der udelukkende var tvivl om rejsens pris.

Da klageren valgte at fastholde aftalen, da bureauet pga. prisfejlen tilbød klageren at hæve aftalen, finder disse medlemmer, at klageren har påtaget sig risikoen for, at rejsens pris kunne blive ændret ved Ankenævnets afgørelse.

På denne baggrund, og da klageren ikke protestrede overfor bureauet, da bureauet den 13. november 2014 fremsendte nye rejsetider og billetter, finder disse medlemmer, at klageren først ophævede aftalen efter Ankenævnets afgørelse den 5. december 2014.

Disse medlemmer finder derfor, at bureauet er berettiget til at opkræve et vederlag i henhold til dets almindelige afbestillingsregler.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Efter stemmeflertallet

**b e s t e m m e s :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren samt renter fra den 5. februar 2015. 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 %.

Mikael Kragh  
Formand