

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0120

afsagt den 19. november 2014

\*\*\*\*\*

|                       |                                                                                                                                                                            |           |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>KLAGER</b>         | K                                                                                                                                                                          | (2 pers.) |
| <b>SALGSBUREAU</b>    | B                                                                                                                                                                          |           |
| <b>ARRANGØR</b>       | B                                                                                                                                                                          |           |
| <b>REJSEMÅL</b>       | Sharm El Sheikh, Egypten. 16.3.-23.3.2014.                                                                                                                                 |           |
| <b>PRIS</b>           | I alt 10.563 kr. (Ekskl. gebyr for netbank)                                                                                                                                |           |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>   | Manglende tilbagebetaling af hele rejsens pris ved afbestilling af rejsen pga. at Udenrigsministeriet frarådede rejser til rejsemålet.                                     |           |
| <b>KRAV</b>           | Yderligere tilbagebetaling af 6.865 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 10.563 kr.<br>Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 3.698 kr. til klageren. |           |
| <b>SAGEN INDBRAGT</b> | 4. juli 2014<br>*****                                                                                                                                                      |           |

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.865 kr. til klageren samt renter fra den 11. april 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

Klageren købte den 17. februar 2014 på bureauets hjemmeside en rejse til Sharm El Sheikh, Egypten for 2 personer for perioden fra søndag den 16. marts til søndag den 23. marts 2014 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Continental Garden Reef. Med All Inclusive.

Klageren afbestilte den 11. marts 2014 rejsen.

Klageren gør gældende, han er berettiget til tilbagebetaling af hele rejsens pris ved afbestilling af rejsen, da Udenrigsministeriet frarådede rejser til rejsemålet.

Af bureauets ”Salgsbetingelser” fremgår bl.a.:

” ...

Afbestilling/ombooking

Flybilletterne udstedes umiddelbart efter bestillingstidspunktet og derefter er det hverken muligt at ændre eller refundere billetterne (dette gælder både billetens grundpris samt alle skatter og afgifter inkluderet i den samlede pris).

...

Vi kan kun tilbagebetale flybilletten, såfremt du har tegnet en afbestillingsforsikring hos os og samtidig opfylder betingelserne herfor.

...

Ved en refundering tager vi en håndteringsafgift på dkk 395,- per billet.

...

Hotel

...

Hotelsbekræftelsen bliver udstedet umiddelbart efter betalingstidspunktet og derefter kan hotelopholdet hverken ændres eller refunderes. [B].dk følger altid hotelleverandørens salgsbetingelser, som ofte er meget restriktive – dvs. ingen ændring eller refundering tillades.

...”

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 10. marts 2014 fremgår bl.a.:

” ...

Udenrigsministeriet fraråder alle rejser til den nordlige del af Sinai.

Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til hele det sydlige Sinai.

Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til det øvrige Egypten med undtagelse af rejser til turistområderne ved Rødehavet (herunder Hurghada) samt Luxor og Aswan og Nilkrydstogter imellem disse byer og Abu Simbel.

Der er generelt en høj risiko for terrorhandlinger og bortførelser i hele Egypten. Rejsende opfordres til at udvise forsigtighed, herunder på steder hvor større menneskemængder er samlet.

Man kan fortsat foretage flyskift i Kairo lufthavn.

På baggrund af trusler og angreb mod militær- og sikkerhedsstyrker, er sikkerhedsberedskabet på Sinai-halvøen forhøjet.

...”

I mail af 11. marts 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Afbestilling og refusion af rejsen... med afrejse Søndag den 16/3-14!

Da Udenrigsministeriet fraråder rejser til Egypten / Sharm El Sheikh ønsker jeg og min rejsepartner efter 'lov om pakkerejser - § 9, stk. 3' (...) snarest muligt at få tilbagebetalt det fulde beløb på 10.563kr., som sættes ind på min konto i [K's Bank] XXXX – XXXXXXXXXXXX.

...”

I mail af 17. marts 2014 til klageren anførte bureauet bl.a.:

” ...

Såfremt du ønsker at afbestille din rejse, refunderer vi kun flybillettens pris fratrukket flyselskabets refunderingsgebyr, gebyret er DKK 2265 per person. I henhold til nye regler fra flyselskaberne refunderes ikke samtlige skatter, men den del som vi får tilbage refunderer vi naturligvis til Dem.

Vi refunderer ikke tidligere indbetalte honorarer, afgifter, pris for servicepakke og eventuelle forsikringer (foruden rejseforsikring)

Vi har endnu ikke annulleret din bestilling, da vi først ville informere dig omkring ovenstående.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. marts 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi er ikke enige i nedenstående ang. 'fratrukket refunderingsgebyr' – jeg forventer inden 8 dage at få tilbagebetalt det fulde beløb på 10.563kr.

...”

I mail af 26. maj 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Det passer ikke at ”Eftersom Udenrigsministeriets rekommandationer inte avrådde från resor till turistområdena vid Röda Havet måste vi följa flygbolagts och hotellets egna regler.”!!!

...

jeg ved ikke om i kikker på en anden rejsevejledning fra et andet land, men dette er den Danske rejse vejledning der var gældende på daværende tidspunkt, og det er selvfølgelig den som jeg henholder mig til.

...”

I mail af 3. juli 2014 til klageren oplyste Udenrigsministeriet bl.a.:

”...

Hermed fremsendes Udenrigsministeriets rejsevejledning for Egypten af 10. marts 2014. Vi gør opmærksom på, at vi på det nævnte tidspunkt kun frarådede IKKE-nødvendige rejser til Sinai. Vi ændrede rejsevejledningen den 14. marts 2014 til at fraråde alle rejser til hele Sinai-halvøen.

...”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 3.698 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 6.865 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 10.563 kr.

Bureauet gør i mail af 31. marts 2014 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi kan endast refundera din resa mot gebyr i mail innan. Vi måste gå efter flygbolagets regler och det gäller även resor till Egypten.

...”

I mail af 21. maj 2014 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

När avbokningen gjordes var det enligt flygbolagets och hotellets gällande regler. Som vi har informerat innan tog flygbolaget en avbokningsavgift och hotellet tillät ingen återbetalning vid avbokning efter avresa.

Eftersom Udenrigsministeriets rekommendationer inte avrådde från resor till turistområdena vid Röda Havet måste vi följa flygbolagets och hotellets egna regler. Det är därför det återbetalade beloppet är: 3698DKK.

Den återbetalade summan är vad flygbolaget tillät i form av återbetalning, tyvärr tillät inte hotellet någon återbetalning efter avresa.

...”

I brev af 17. september 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

[B] är en förmedlare av flygbiljetter samt hotellnätter. Det innebär att vi måste följa flygbolagets samt hotellens regler vid avbokning eller ombokning. Detta framgår mycket tydligt i våra resevillkor som beställaren läser och accepterar vid bokningstillfället.

[B] följer Udenrigsministeriets rekommandationer för resor. Detta har vi även gjort i [K's] fall då det inte fanns någon avrådan för resor till Sharm El-Sheikh i Egypten vid tidpunkten för resan. Detta framgår både i den dokumentation som [K] har skickat till Pakkerejse-Ankenævnet samt i våra bilagor.

Följande stycke finns att läsa i Udenrigsministeriets text från den 14 mars.

"Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til det øvrige Egypten med undtagelse af rejser til turistområderne ved Rødehavet (herunder Hurgnada) samt Luxor og Aswan og Nilkrydstogter imellem disse byer og Abu Simbel"

Sharm El-Sheikh är en turistorterna vid Rødehavet som alltså inte omfattades av Udenrigsministeriets avrådan. Detta bekräftas även av T som arbetar för Udenrigsministeriet i ett e-mail till Supersaver.

...

Vid kontakt med [K] informerade vi honom att Udenrigsministeriet inte avrådde resor till Sharm El-Sheikh. Om han trots detta önskade att avboka sin resa var vi tvungna att följa flygbolaget samt hotellets avbokningsregler. Detta har vi rätt till i rollen som en förmedlare enligt kapitel fyra paragraf 9 i pakkerejeloven.

...

§ 9. Kunden kan afbestille en pakkerejse. Afbestiller kunden pakkerejsen, kan arrangøren alene kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Stk. 2. Afbestillingsretten efter stk. 1. kan begrænses eller fraviges i aftalen, hvis arrangørens afbestillingsret over for tredjemand er begrænset.

För den här bokningen kunde vi återbetala delar av flygbiljetten medan hotellet tyvärr inte var återbetalningsbart. Totalt har vi återbetalat 3698 DKK till [K], vilket skedde i början av maj.

..."

I mail af 15. september 2014 til bureauet har Udenrigsministeriet bl.a. oplyst:

..."

Du har korrekt forstået at vi ifølge rejsevejledningen af 14. marts ikke frarådede rejser til Sharm El-Sheik.

..."

### **Ankenævnets afgørelse**

Da rejsearrangementet er solgt som en pakkerejse, og dermed er omfattet af lov om pakkerejser, hæfter bureauet for sine underleverandørers fejl, herunder flyselskabet, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Ifølge pakkerejselovens § 9, stk. 3, kan en kunde afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsmålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder.

Det er ubestridt, at det af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 10. marts 2014, hvorefter klageren valgte at afbestille sin rejse til Sharm el Sheikh, fremgik at ”Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til hele det sydlige Sinai. Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til det øvrige Egypten med undtagelse af rejser til turistområderne ved Rødehavet (herunder Hurghada) samt Luxor og Aswan og Nilkrydstogter imellem disse byer og Abu Simbel.”

Da Udenrigsministeriet i rejsevejledningen fraråder rejser til det sydlige Sinai, hvor Sharm el Sheikh ligger, og ikke konkret har nævnt Sharm el Sheikh, som en del af de undtagede turistområder ved Rødehavet, finder Ankenævnet i det konkrete tilfælde, at klageren med rette havde kunnet forvente, at rejser til Sharm el Sheikh var frarådet.

Klageren var derfor berettiget til at afbestille rejsen og få samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, tilbage.

Klageren er berettiget til tilbagebetaling af hele rejsens pris på 10.563 kr.

Herfra fratrækkes det beløb på 3.698 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 6.865 kr. til klageren samt renter fra den 11. april 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