

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0071

afsagt den 11. september 2015

KLAGER	K	(6 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	New York, USA og Punta Cana, Den Dominikanske Republik. 17.7.-29.7.2015.	
PRIS	I alt 88.650 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling ved afbestilling af rejsen for to personer.	
KRAV	Tilbagebetaling af yderligere 3.500 kr., som lovet, for afbestilling af et hotelværelse, svarende til tilbagebetaling af 10.500 kr., og hel eller delvis refundering af flybilletterne for to personer. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt klageren 7.000 kr. pga. afbestilling af et værelse på hotellerne.	
SAGEN INDBRAGT	5. maj 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.500 kr. til klageren samt renter fra den 5. maj 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 14. november 2014 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til New York, USA og Punta Cana, Den Dominikanske Republik, for 6 personer for perioden fra fredag den 17. juli til onsdag den 29. juli 2015 med indkvartering i tre dobbeltværelser uden pension på hotel Astor on the Park i New York i perioden 17.-21. juli 2015 og i tre junior suites med All Inclusive på hotel Catalonia Bávaro Beach i Punta Cana i perioden 21.-28. juli 2015.

Klageren afbestilte sidst i februar 2015 – ca. 4½ måned før afrejse - rejsen for to personer hos bureauet.

Klageren gør gældende, at han ”Har forsøgt at få dekort på afbuddene 4 måneder før afrejse uden held. Det er oplyst at flyselskabet [...] ikke refunderer noget beløb og at det ikke er muligt at overdrage billetterne til andre.” og ”Har efterfølgende afbestilt 1 værelse i hhv. NY og DDR og fået telefonisk oplyst at dette ville svare til en reduktion i prisen på ca. 10.500. Efterfølgende er beløbet alene 7.000. Angivet grund at der forligger mail fra [B's] agent om dette fradrag.”

Af klagerens oprindelige ”Faktura” fremgår bl.a.:

”...

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.

...

Vores generelle betingelser for køb af rejse hos [B] finder man på [www.\[B\].dk/generellebetingelser](http://www.[B].dk/generellebetingelser) (Disse kan også fremsendes hvis man ikke kan gå på internettet)

...

Da flybilletterne skal udstedes omgående, skal vi bede om indbetaling direkte på www.top-tours.dk/betaling med dankort, visakort, eurocard og mastercard.

...”

Af bureauets ”Generelle betingelser ved køb af rejse hos [B].” fremgår endvidere:

”...

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.

...

Prisændringer efter aftalens indgåelse: [B] forbeholder sig ret til efter tilmelding at ændre prisen på grund af ændringer i transportomkostninger - herunder brændstofpriser - skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser - herunder lufthavns-, havne-, landings-, startafgifter - samt de valutakurser og tariffer, der er anvendt ved beregning af rejsens pris. En prisændring vil blive meddelt kunden snarest muligt og senest 20 dage før afrejse. Overstiger en prisforhøjelse mere end 10 % af rejsens pris, kan kunden, ved uden unødigt ophold skriftligt at kontakte [B], afbestille rejsen og kræve det indbetalte beløb tilbagebetalt. Sker der ændringer i nedadgående retning i ovennævnte forhold indenfor 20 dage før afrejse, kan kunden ikke kræve prisnedsættelse.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 2. april 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Jeg skriver til jer da jeg er utilfreds med jeres ([...]) behandling af min forespørgsel til refusion ved afbestilling fem måneder før vores rejse.

[B] var meget afvisende hvilket jeg ikke synes er fair og god forretningsetik. Er helt med på at i fraskriver jer tilbagebetaling ved afbestilling også på jeres faktura.

Sagen:

Vi tager seks voksne til hhv. NY og Den Dominikanske Republik. Min kone og jeg vores to sønner og deres kærester. Desværre er begge vores drenges forhold nu gået "i stykker" (begge efter 5 års samliv).

Det er således [M1] og [M2's] rejser vi ønsker fair refundering på.

...

Under alle omstændigheder må du [...] gerne foranledige at vi alene skal bruge to dobbeltværelser i hhv. NY og Den Dominikanske. Bekræft gerne med besparelsen oplyst.

Er ked af, at dette skridt er nødvendigt men føler mig ikke fair behandlet.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 30. april 2015 til bureauet og mails af 10., 23. maj og 14. juni 2015 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en tilbagebetaling på 7.000 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af yderligere 3.500 kr., som lovet, for afbestilling af et hotelværelse, svarende til tilbagebetaling af 10.500 kr., og hel eller delvis refundering af flybilletterne for to personer.

Bureauet gør i mail af 2. april 2015 til klageren bl.a. gældende:

"...

Som vi beskriver i betingelserne har I købt rejse hvor billetterne har vilkår som gør at der er et

forhøjet depositum - og samtidig vil dette ikke kunne refunderes.

Det skyldes at billetterne ikke er refunderbare. Det er ikke vilkår vi finder på men derimod flyselskabet. Du er velkommen til at kontakte [Flyselskabet] og få dette bekræftet.

Jeg er rigtig ked af at du mener at vi ikke er fair.

Vi gør det helt klart hvad betingelserne er da I bestiller rejsen så jeg ved ikke hvad jeg skulle have gjort anderledes for at du havde været mere tilfreds.

Jeg skal IKKE have et tab på at der er forhold i jeres familie som ændrer sig. Det vil jeg få hvis jeg skal gøre hvad du mener er god forretningsetik.

Men der ville ikke være nogen forretning hvis jeg skulle betale penge tilbage for nogle ydelser som jeg ikke kan få refunderet - det ved vi da vi indgår aftalen med jer og derfor skriver vi det så tydeligt.

...

Jeg syntes at det er rigtig ærgerligt at få at vide at der er ting vi ikke gør ordentligt når vi nu er så præcise i vores formulering af vilkårene for rejsen og at dette medfører at du ikke føler dig fair behandlet. Jeg vil som sagt gerne vide hvad jeg skulle have gjort anderledes så vi kan tage dette til efterretning for jeg har aldrig stået i en situation som denne før.

Jeg ved ikke hvordan [medarbejderen] har udtrykt sig men det faktuelle er at I har billetter der ikke kan refunderes - det har vi tydeliggjort på fakturaen - og ved indbetaling har I bekræftet at I har forstået dette.

..."

I mail af 27. april 2015 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

..."

Jeg tror der bliver blandet nogen ting sammen - men det tager jeg lige med [medarbejderen]. Såvidt jeg er orienteret fik vi det hele tilbage for det ene værelse, men jeg har ikke selv undersøgt det. Jeg vil tro at [medarbejderen] tager højde for kursændringer når hun nu laver en ny faktura til jer med 2 personer mindre. Valuta er steget ca. 15 % siden bestilling.

..."

I mail af 8. maj 2015 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

..."

Rejsens pris er kr. 88650

Heraf udgør kr. 57000 depositum til flybilletter og andre ydelser som jf. faktura og generelle betingelser ikke kan refunderes. (kr. 9500 per person)

Restbeløb udgør kr. 31650, svarende til kr. 5275 per person

2 personer er afbestilt og dermed er 2 depositum a 9500 kr. mistet.

Der skal herefter indbetales 4 x kr. 5275

Grundet de store stigninger på USD siden rejsens bestilling tilgår der valutakurs stigning på kr. 3500. Jeg meddeler i email til [K] den 27. april at dette er tilfældet.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 2. juni 2015 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 13. maj 2015 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Selskabet har først ved telefonisk oplysning og siden bekræftet i mail, at årsagen til fradrag af 3.500 kr. vedrørende reduktion af et værelse, skyldes tilbagehold fra agent.

Mener at dette ikke var den rette forklaring hvorfor der nu bruges den søgte forklaring om kursændring på dollar. Hvordan når de lige 3.500 kr.??

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren, pga. ændrede familieforhold, sidst i februar 2015 – ca. 4½ måned før afrejse – afbestilte rejsen for to personer.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet den 23. april 2015, pga. afbestilling af et hotelværelse på hele rejsen og opkrævning af 3.500 kr. i valutatillæg, nedskrev restbetalingen med 7.000 kr.

Af § 13, stk. 1, i pakkerejseloven fremgår, at arrangøren af en pakkerejse under nærmere angivne vilkår kan forhøje den aftalte pris for pakkerejsen som følge af ændringer i bl.a. valutakurser, som er anvendt ved beregningen af prisen for den pågældende rejse.

Det fremgår endvidere af stk. 2 og 3 i samme bestemmelse, at den aftalte pris kun kan forhøjes, indtil der er 20 dage til rejsens påbegyndelse og kun, hvis aftalen om køb af pakkerejsen udtrykkeligt giver mulighed for både forhøjelse og nedsættelse af prisen samt angiver den præcise beregningsmetode herfor.

Ankenævnet finder, at bureauet, der pga. ændringer i dollarens valutakurs efterregulerede og opkrævede et beløb på 3.500 kr., ikke i sine almindelige bestemmelser på en tilstrækkelig tydelig måde har redegjort for prisforhøjelser og prisnedsættelser og beregningsmåden herfor.

Ankenævnet finder derfor, at bureauet ikke har overholdt reglerne i pakkerejselovens § 13, hvorfor bureauet skal tilbagebetale klageren det opkrævede valutatillæg på 3.500 kr.

Det fremgår endvidere af pakkerejselovens § 9, stk. 1, at kunden kan afbestille en pakkerejse, og at arrangøren i så fald alene kan kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter. Af stk. 2 i samme bestemmelse fremgår endvidere, at afbestillingsretten efter stk. 1 kan begrænses eller afviges i aftalen, hvis arrangørens afbestillingsret over for tredjemand er begrænset.

Da bureauet har godtgjort, at flybilletterne ikke var refunderbare hos flyselskabet, finder Ankenævnet, at klagerens krav vedrørende dette klagepunkt ikke kan imødekommes.

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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.500 kr. til klageren samt renter fra den 5. maj 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand