

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0120

afsagt den 16. oktober 2015

KLAGER	K	(2 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Athen, Grækenland. 27.-30.8.2015.	
PRIS	I alt 15.642 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af flybilletter ved afbestilling af rejsen.	
KRAV	”refusion af flybilletterne” svarende til 6.600 kr.	
SAGEN INDBRAGT	3. august 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.600 kr. til klageren samt renter fra den 23. juli 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 %.

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 14. april 2015 en rejse til Athen, Grækenland, for 3 personer for perioden fra torsdag den 27. august til søndag den 30. august 2015 med indkvartering i dobbeltværelse med opredning på Athens Cypria Hotel. Med morgenmad.

Den 19. maj 2015 tilkøbte klageren et enkeltværelse på Athens Cypria Hotel hos bureauet, således at de ville blive indkvarteret i dobbeltværelse og enkeltværelse. Med morgenmad.

Den 22. juni 2015 afbestilte klageren rejsen, og klageren havde på dette tidspunkt indbetalt 9.600 kr. af rejsens samlede pris.

Klageren gør gældende, at bureauet ikke tilbagebetalte det indbetalte beløb for rejsen fratrukket afbestillingsgebyr for tre personer.

Af bureauets "Handelsbetingelser – Pakkerejser" fremgår bl.a.:

” ...

3. Betaling

...

- De fleste flybilletter skal betales direkte i forbindelse med reservationen og kan generelt ikke ændres eller annulleres.

...

5. Almindelige afbestillingsregler og ændringsønsker

...

- Afbestilling af rejsen 365-40 dage før afrejsen: Det indbetalte beløb refunderes mod et gebyr på 1.000 kr. pr. person.

...

12. Flybilletter

- Mange flybilletter er i dag underlagt specielle vilkår og restriktioner, som du skal være opmærksom på, da de som hovedregel hverken kan ændres eller annulleres.

” ...

I "Din rejse" vedhæftet mail af 10. april 2015 til mail xxxx@post-tele.dk anfører bureauet bl.a.:

” ...

De bestilte flybilletter kan ikke ændres eller annulleres.

” ...

I mail af 22. juni 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Da vi ikke kan glæde os til turen til Athen og er nervøse for at kunne komme i en situation vi IKKE kan håndtere under vores storbyferie til Athen 27. aug. 2015 til 30. aug. 2015 ser vi os nødsaget til at AFBESTILLE ferien.

” ...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 14. juli 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Er klar over at afbestillingen 365-40 dage før afrejse koster kr. 1000,- pr. person.

Undertegnede har d. 8.7.2015 kontaktet pakkerejse-ankenævnet [...] idet det har syntes besynderligt at flyrejsen (3 personer) iflg. [B] ikke kan refunderes.

Ifølge pakkerejse-ankenævnet skal dette fremgå tydeligt af rejsedokumentet. Hvilket det IKKE gør.

Så på den baggrund forventer jeg at få refunderet flybilletterne(3).

...”

I mail af 14. juli 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Den nu fremsendte e-mail dateret d.10.4.2015 er aldrig havnet hos mig. Det første jeg har modtaget fra [B] /dig er de 4 dokumenter d.14.4.2015. Du har snakket fly/hotel med mig over telefonen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 14. og 15. juli 2015 til bureauet samt brev af 28. august og mail af 17. september 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”refusion af flybilletterne” svarende til 6.600 kr.

Bureauet gør i mail af 14. juli 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg har videresendt det tilbud jeg sendte jer d. 10/4. Som du kan se af vedhæftet fil har jeg gjort opmærksom på at flybilletterne ikke kan ændres eller annulleres, så der er desværre ikke noget at gøre.

Det koster 1000 kr. pr. pers. at annullere iht. vores afbestillingsregler og ja så er flybilletterne desværre tabt derudover.

...”

I mail af 14. august 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

[K] henvender sig til os, for at bede om et tilbud på et ophold i Athen.

Den 10. april 2015 fremsender vi tilbud (...) med vedhæftet rejseplan (venligst se vedhæftet dokument Itinerary), hvor af det fremgår, at de bestilte billetter ikke kan ændres i reservations nr. XXXXXX

De bestilte flybilletter kan ikke ændres eller annulleres

Desuden henviser vi 2 gange i mailen til den vedhæftede rejseplan. I dokumentet Athen-sagen, som er et screendump af sælgerens sendte mails, fremgår det tydeligt, at rejseplanen VAR vedhæftet mailen den 10. april 2015.

Tilbuddet accepteres, og vi sender rejseplan på flybilletterne med reservations nr. XXXXXX, voucher til hotellet og vores handelsbetingelser til kunden. Af vores handelsbetingelser (jeres bilags nummer 7) fremgår det ligeledes, at flybilletter som hovedregel hverken kan ændres eller annulleres.

5. Almindelige afbestillingsregler og ændringsønsker

Overdragelse af en pakkerejse til andre kan som udgangspunkt ikke finde sted, men skal afbestilles og derefter skal en ny reservation foretages til en anden deltager.

Afbestilling af rejsen 365-40 dage før afrejsen: Det indbetalte beløb refunderes mod et gebyr på 1.000 kr. pr. person.

Afbestilling af rejsen 39-8 dage før afrejsen: 50 % af rejsens pris er tabt.

Afbestilling af rejsen mindre end 8 dage til afrejse: Hele rejsens pris er tabt.

Såfremt en del af pakkerejse - fx flybilletter - er behæftet med strengere regler, vil disse være gældende og oplyst.

12. Flybilletter

Mange flybilletter er i dag underlagt specielle vilkår og restriktioner, som du skal være opmærksom på, da de som hovedregel hverken kan ændres eller annulleres.

Den 14. juli 2015 ønsker kunden at annullere hele sin rejse. Vi oplyser, at det koster 1.000 kr. per person jævnt før vores afbestillingsregler, og derudover er flybilletterne tabt, da de som oplyst ikke kan annulleres.

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 15. juli 2015 til klageren og mail af 16. september 2015 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren den 22. juni 2015 – 66 dage før afrejse – afbestilte sin rejse. Klageren havde på dette tidspunkt indbetalt 9.600 kr. af rejsens pris på 15.642 kr.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at klageren i forbindelse med aftalens indgåelse havde modtaget bureauets ”Handelsbetingelser – Pakkerejser”, herunder bureauets betingelser vedrørende afbestilling af rejsen jf. herved lov om pakkerejser § 6, stk.1.

Da klageren, pga. fejl i mailadressen, ikke har modtaget bureauets mail af 10. april 2015 med oplysning om, at de bestilte flybilletter ikke var refunderbare, og da dette endvidere ikke fremgik af fakturaen, finder Ankenævnet, at bureauet under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, jf. lov om pakkerejser § 9, stk. 1, alene er berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr på 1.000 kr. pr. person, som anført i bureauets ”Handelsbetingelser – Pakkerejser”.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 6.600 kr.

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 6.600 kr. til klageren samt renter fra den 23. juli 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 %.

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