

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0142

afsagt den 20. april 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	F	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Sharm el-Sheikh, Egypten. 14.8.-21.8.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 8.109,85 kr. (inkl. administrationsgebyr)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved afbestilling af rejsen pga. undtagelsestilstand i nærliggende byer.	
<b>KRAV</b>	”At annullere min rejse og få mine penge retur.”	
<b>INDBRAGT</b>	7. december 2015	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[F]og [B]skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren samt renter fra den 31. august 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 9. juni 2015 på [F's] hjemmeside to værdibeviser til en rejse til Sharm el-Sheikh, Egypten, for 2 personer for perioden fra fredag den 14. august til fredag den 21. august 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Sharm Club. Med All Inclusive.

Klageren indløste samme dag værdibeviserne hos [B]. Klageren tilkøbte endvidere transfer samt udflugten "Kamelridning med middag hos beduiner" hos [B].

Klageren meddelte den 31. juli 2015 bureauet, at hun ønskede at afbestille rejsen med henvisning til pakkerejselovens § 9, stk. 3..

Klageren har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2015/0142 og sag nr. 2015/0265). Det nævnte tilkøb til den oprindelige rejse behandles særskilt i sag nr. 2015/0265.

Klageren gør gældende, at bureauet ikke ville tilbagebetale rejsens pris ved afbestilling af rejsen pga. undtagelsestilstand i nærliggende byer.

I udbudsmaterialet hos [F] er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Rejs til Sharm el-Sheikh i juni eller august!

...

Sharm el-Sheikh er smukt beliggende på sydspidsen af Ægyptens Sinai-halvø.

...

Det med småt:

- ...
- Du modtager dit værdibevis med booking link umiddelbart efter dit køb.
- Viderebooking via linket i værdibeviset skal foretages senest 3 dage efter dit køb.
- ...
- Dette køb er bindende og kan ikke fortrydes, da tilbuddet er inkl. fly.
- [F] er udelukkende formidler af dette tilbud. Salgsprisen samt rabatter er leveret af vores samarbejdspartner.
- Teknisk arrangør er [B].
- Når rejsen er indløst hos [B], er det [B] rejsebetingelser, der er gældende.
- ...
- Læs handelsbetingelser for [F] her.

...”

Af både klagerens "Kvittering" ved køb af værdibeviserne og af værdibeviserne fremgår bl.a.:

” ...

- Dette køb er bindende og kan ikke fortrydes, da tilbuddet er inkl. fly.
- [F] er udelukkende formidler af dette tilbud. Salgsprisen samt rabatter er leveret af vores samarbejdspartner.

- Teknisk arrangør er [B].
  - Når rejsen er indløst hos [B], er det [B] rejsebetingelser, der er gældende.
  - ...
  - Læs handelsbetingelser for [F] her.
- ...

I mail af 9. juni 2015 fra [B] til klageren fremgår endvidere:

”...  
 Tak for din bestilling  
 Vedhæftet finder du ”Flybillet & Rejsebevis”, der skal medbringes på rejsen.  
 ...  
 Rejsevilkår  
 Du er forpligtet til at gennemlæse ”Rejsevilkår” på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk).  
 ...”

Af klagerens ”Flybillet & Rejsebevis” fremgår yderligere:

”...  
 Vi henviser til vores rejsevilkår på [B].dk.  
 ...”

Af ”Rejseinformation” på [B]’ hjemmeside fremgår bl.a.:

”...  
 Bestilling, Betaling  
 ...  
 Afbestilling  
 Ved afbestilling er nedenstående gældende  
 1. Rejser med fly og/eller hotel til Egypten, Tyrkiet, Spanien, Emiraterne og Grækenland.  
 ...  
 1.3) Ved afbestilling mellem 15 og 0 dage før afrejse mistet det indbetalte beløb.  
 ...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning for Egypten opdateret den 13. juli 2015 fremgår bl.a.:

”...  
 Der er høj risiko for terrorangreb på den nordlige del af Sinai-halvøen, og risiko for angreb også i Kairo og i andre større byer. Angreb retter sig først og fremmest mod sikkerhedsinstitutioner, men der er også set en stigning i angreb rettet mod vestlige mål og ved turistattraktioner.  
 Rejsende opfordres til at udvise ekstra forsigtighed, herunder ved turistattraktioner, offentlige bygninger i nærheden af sikkerhedsmyndigheder og på steder hvor større menneskemængder er samlet. Rejsende opfordres til at følge situationen nøje, bl.a. gennem medierne og gennem en evt. rejseselskabsrepræsentant på stedet.  
 En Sinai baseret terrorgruppe har i november 2014 offentligt bekendt deres støtte til Islamisk Stat.  
 Udenrigsministeriet fraråder alle rejser til Sinai-halvøen med undtagelse af Sharm el Sheikh.

Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til det øvrige Egypten. Dette gælder dog ikke rejser til Kairo, Alexandria og turistområderne ved Rødehavet (herunder Hurghada og Sharm el Sheikh) samt Luxor og Aswan og nilkrydstogter imellem disse byer og Abu Simbel.

...

Sikkerhed og terrorrisiko

...

Terrortruslen er stadig størst på den nordlige del af Sinai-halvøen. Der er indført undtagelsestilstand og udgangsforbud mellem kl. 20:00 og 07:00 på den nordlige og centrale del af Sinai-halvøen.

...

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 31. juli 2015 til [B] og gør yderligere gældende:

”...

Jeg har den 9/6 2015 bestilt en rejse til Sharm El Sheikh, Egypten, med [F] som formidler og Jer som arrangør. Min rejsekammerat og jeg har udrejse d. 14/08-2015 og hjemrejse d. 21/08-2015.

Jeg har efterfølgende inde på udenrigsministeriets hjemmeside læst, at der er undtagelsestilstand på Sinai-halvøen med undtagelse af Sharm El Sheikh. Efter at have læst dette ønsker jeg at annullere min rejse og få mine penge retur, da hverken jeg, eller min rejsekammerat vil føle os trygge ved at befinde os i en by, hvor nærliggende byer har undtagelsestilstande fra kl. 20:00 - 07:00.

Min juridiske rådgiver informerede mig om, at det af pakkerejselovens § 9, stk. 3 fremgår, at en kunde kan afbestille en rejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage for pakkerejsens begyndelse på rejsemålet, eller i umiddelbar nærhed af rejsemålet forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede betingelser. I sådan et tilfælde vil en kunde have krav på at få tilbagebetalt alle de beløb, han har betalt i henhold til aftalen.

Da der fremkommer undtagelsestilstand på Sinai-halvøen, og dermed også i de omkringliggende byer af Sharm El Sheikh, må det som udgangspunkt antages, at det kan blive ligestillet med "andre hermed ligestillede betingelser", jf. Pakkerejselovens § 9, stk. 3.

Dermed fremgår det af ovennævnte bestemmelse, at jeg er berettiget til at afbestille min rejse og få det fulde betalte beløb tilbage, hvilket jeg ønsker hurtigst muligt.

”...

...

I mail af 31. juli 2015 til [B] anfører klageren endvidere:

”...

Du har fuldstændig ret i, at udenrigsministeriet ikke giver nogen anledning til, at jeg ikke bør rejse til Sharm El Sheikh. Dette har jeg heller aldrig påstået.

Ydermere nævner du, at der ingen steder på Udenrigsministeriets rejsevejledning til Egypten står noget om undtagelsestilstande. Dette er jeg bestemt ikke enig med dig i og du bør nok genlæse rejsevejledningen. Det fremgår bl.a. i underoverskriften "Sikkerhed og terrorrisiko", afsnit 4, 2. pkt. at der er undtagelsestilstand og udgangsforbud.

Undtagelsestilstanden på Sinai-halvøen bliver også nævnt i underoverskriften "særlige geografiske risikoområder", afsnit 3.

...

Da Sharm El Sheikh ligger på Sinai-halvøen og der er undtagelsestilstand, henviser jeg endnu engang til pakkerejselovens § 9, stk. 3. som siger, at jeg er berettiget til, at få mine penge tilbage for en rejse, hvis der forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smittesomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder enten på rejsemålet, eller i umiddelbar nærhed af rejsemålet.

Som nævnt i min sidste e-mail til Jer, skrev jeg, at en undtagelsestilstand må antages som en 'ligestillet begivenhed'. Igen nævner jeg, at det er i de omkringliggende byer jeg taler om og ikke selve Sharm El Sheikh.

Men jeg er også berettiget til at afbestille min rejse og få det fulde beløb retur, når det foregår i nærheden af min rejsedestination, jf. rejsepakkeloven § 9, stk. 3.

...

Jeg har købt min rejse med [F] som formidler og jer som arrangør. Det kan godt være, at det af [F's] hjemmeside fremgår, at en flyrejse er bindende, det er den som udgangspunkt også. En undtagelse til dette udgangspunkt er bl.a. pakkerejselovens § 9, stk. 3, hvor man kan aflyse en rejse og få sit fulde beløb tilbage. [F] kan ikke fravige loven medmindre der er hjemmel dertil. Det er der ikke. Dette fremgår naturligvis også af pakkerejselovens § 1, stk. 2.

Ydermere mere kan jeg selv bestemme om jeg vil rette mit krav mod formidleren eller arrangøren, når jeg er berettiget til at aflyse en rejse og få det fulde beløb tilbage, jf. pakkerejselovens § 28, stk. 1.

Jeg har så valgt at kontakte jer, for at få aflyst min rejse og få mine penge tilbage, som jeg endnu engang vil bede om skal ske hurtigst muligt.

..."

I mail af 21. september 2015 til [F] anfører klageren yderligere:

..."

Jeg har været nødsaget til, at afbestille en rejse fra [B], med jer som formidler d. 12/8 2015. Rejsen er bestilt den 9/6 2015 og kostede 8.109,85 kr. Afrejse skulle have været den 14. august 2015 med hjemrejse 21. august 2015. Da rejsen blev afbestilt og vi ikke har været afsted, ønsker jeg, at få det fulde beløb retur.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance med [B] i perioden 31. juli til den 12. august 2015 og i mail af 24. februar 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver "At annullere min rejse og få mine penge retur."

[B] gør i mail af 31. juli 2015 til klageren bl.a. gældende:

..."

På baggrund af de ting du skriver, er der intet der berettiger dig til at afbestille din rejse uden tab.

Der er ingen ændringer i Udenrigsministeriets rejsevejledning, som giver anledning til ikke at rejse til Sharm el Sheikh.

Ingen steder står der noget omkring undtagelsestilstand jvf Udenrigsministeriets rejsevejledning, som du kan nærlæse her:

<http://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/rejsevejledninger/egypten/>

Jeg må derfor henlede din opmærksomhed på vores almindelige afbestillingsregler:

[http://www.\[B\].dk/rejseinformation/bestilling-betaling/afbestilling/](http://www.[B].dk/rejseinformation/bestilling-betaling/afbestilling/)

Jeg har talt med min kollega, som oplyser, at han helt ekstraordinært havde tilbudt at ændre din rejse til en anden dato til Sharm el Sheikh, (mod et ombookings-gebyr og evt. ekstra pris for ny afrejsedato - i forhold til hvad rejsen koster på en anden dato).

...

Du har købt en [F], som også oplyser at salget er bindende når der tale om en rejse med fly. De betingelser har du acceptere[t] ved købet. Dette har du også fået oplyst via telefon tidligere fra os.

På dette grundlag må vi afvise at give dig pengene retur for rejsen.

...”

I mail af 22. september 2015 til klageren gør [F] endvidere gældende:

”...

Jeg har snakket med [B] og kan forstå på dem at de har haft en korrespondance med dig vedrørende denne rejse. De har oplyst at det ikke var muligt at annullere rejsen, men har tilbudt jer at kunne komme afsted på et andet tidspunkt eller få ændret navnene så nogle andre kunne tage afsted i stedet. Dette er muligheder [B] har tilbudt, som en ekstra service.

Der er i dealen oplyst at dette køb er bindende og ikke kan fortrydes, da tilbuddet er inkl. fly.

Når rejsen er indløst hos [B], er det [B] rejsebetingelser, der er gældende.

Da de har afvist annulleringen er der desværre ikke noget at [F], som formidler kan gøre.

...”

I mail af 16. december 2015 til Ankenævnet gør [F] yderligere gældende:

”...

Klager er gjort bekendt med, at det er [B]s rejsebetingelser, der er gældende, når rejsen er indløst. Dette er oplyst i dealteksten, inden købet gennemføres - se nedenfor.

- Dette køb er bindende og kan ikke fortrydes, da tilbuddet er inkl. fly.
- [F] er udelukkende formidler af dette tilbud. Salgsprisen samt rabatter er leveret af vores samarbejdspartner.
- Teknisk arrangør er [B].
- Når rejsen er indløst hos [B], er det [B] rejsebetingelser, der er gældende.
- Som ansvarlig rejsearrangør er [B] fuldgældigt medlem af rejsegarantifonden i Danmark med reg. Nr. [xxxx] samt medlem af RID: Rejsearrangører i Danmark.
- Læs handelsbetingelser for [F] her.

...

Derudover, skal nedenstående godkendes, inden købet kan gennemføres;

Afslut ordre

Jeg accepterer [F's] handelsbetingelser, herunder at denne aftale indgås med samarbejdspartneren og ikke med [F], idet [F] udelukkende er formidler på vegne af samarbejdspartneren. Det hævdede beløb vil fremgå som '[F]' på din bankkonto.

...

I [F's] handelsbetingelser, som klager har accepteret ved ovenstående, er oplyst;

Ændring og afbestilling inden afrejse

Har du booket dit ophold/rejse hos hotellet/rejsearrangøren henviser vi til hotellet/rejsearrangørens til enhver tid gældende ændrings- og afbestillingsregler.

...

I brev modtaget 27. januar 2016 til Ankenævnet gør [B] endelig gældende:

”...

Vi blev kontaktet en uge op til afrejsen, da køber ikke ønskede at gennemføre rejsen, og forventede at få alle penge retur. Køber var overbevist om at der var terror i Egypten/på rejsemålet... Terror i Egypten var ikke gældende på daværende tidspunkt.

...

Køber er gjort opmærksom på alle regler iht. afbestilling igennem bestillingsprocessen. Sagen ser vi som en helt almindelig sag om afbestilling.

Rejsen blev afbooket d. 12.08.2015. 2 dage før planmæssig afrejse. Gæst har mistet det indbetalte beløb på rejsen.

Køber blev informeret på [F's] hjemmeside, vedr. afbestilling. Efter køb af [dealen] er [B]s betingelser gældende iht. pakkerejseloven. Information herom fremgik af dealen, samt ved køb hos [F], samt ved indløsning af købet hos [B].

Køber har indtegnet pakkerejsen samt tilkøbt udflugter samtidig via bestillingsprocessen. Se vedlagt indløsningsskema. Ved indløsning er køber også gjort opmærksom på de gældende regler for pakkerejsen samt for tilkøbene. Køber modtager efterfølgende rejsebevis med information om rejsen samt information vedr. afbestilling.

Køber har modtaget ordrebekræftelse pr. mail. Her var tilkøbene en del af den købte pakkerejse/rejsebevis. Køber har efterfølgende indbetalt udflugterne til [B].

...”

[B] har yderligere kommenteret klagen i mail af 5. august 2015 til klageren.

### Ankenævnets afgørelse

Klageren rettede den 31. juli 2015 henvendelse til Bureauet med ønske om at afbestille rejsen under henvisning til indholdet af Udenrigsministeriets Rejsevejledning af 13. juli 2015, hvoraf fremgik, at ”Terrortruslen er stadig størst på den nordlige del af Sinai-halvøen. Der er indført undtagelsestilstand og udgangsforbud mellem kl. 20:00 og 07:00 på den nordlige og centrale del af Sinai-halvøen.” Herefter var der drøftelser mellem parterne om ændring af afrejsetidspunkt eller salg af rejsen til anden side, frem til den 12. august 2015 – 2 dage før afrejse – hvor klageren endeligt afbestilte sin rejse.

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

Efter Ankenævnets praksis finder pakkerejselovens § 9, stk. 3, som udgangspunkt anvendelse på rejser til områder, hvor det ifølge Udenrigsministeriets aktuelle rejsevejledning frarådes at rejse til. Klagerens rejsemål findes ikke omfattet af Udenrigsministeriets Rejsevejledning af 13. juli 2015.

Efter Ankenævnets opfattelse findes klageren herefter ikke at have godtgjort, at der på tidspunktet for påberåbelse af afbestillingsretten har foreligget en situation på klagerens rejsemål, der var omfattet af pakkerejselovens § 9, stk. 3.

Der er ved afgørelsen lagt vægt på, at der er tale om en rejse med 7 overnatninger på hotel i Sharm el-Sheikh.

Ankenævnet finder derfor, at klageren under de givne omstændigheder, ikke har været berettiget til at afbestille rejsen i henhold til pakkerejselovens § 9, stk. 3, og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Klagerens afbestilling er derfor omfattet af bureauets almindelige afbestillingsregler.

Da det ikke findes godtgjort, at [F] inden aftalens indgåelse har gjort klageren bekendt med [B's] vilkår for afbestilling af rejsen, jf. lov om pakkerejser § 10, stk. 1, finder Ankenævnet at måtte tilsidesætte [B's] almindelige afbestillingsvilkår i det konkrete tilfælde.

Det fremgår 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.

Da klageren afbestilte sin rejse den 12. august 2015 – 2 dage før afrejse, finder Ankenævnet, at klageren mister hele det indbetalte beløb, da arrangøren på dette tidspunkt ikke har haft mulighed for at afsætte rejsen til anden side eller annullere forudbestillinger for derved at begrænse sit tab.

Klageren er dog berettiget til at få refunderet skatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

[F] og [B] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren samt renter fra den 31. august 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