

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0090

afsagt den 29. september 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager]	(3 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[Bureau]	
<b>ARRANGØR</b>	[Bureau]	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. Auckland, New Zealand. 2.2.-29.2.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 89.299 kr. (ekskl. kreditkortgebyr)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris for en person i forbindelse med afbestilling af rejsen 12 dage før afrejse pga. sygdom.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af 29.766 kr. således at klageren samlet opnår dækning af hele rejsens pris. Klagerens forsikringsselskab har udbetalt en erstatning på 59.533 kr., hvilket svarer til tilbagebetaling af rejsens pris for to personer.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	6. april 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	4. august 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.859 kr. til klageren [...] samt renter fra den 6. april 2016. 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 [bureauet] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. august 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse til Auckland, New Zealand, for 3 personer for perioden fra tirsdag den 2. februar til mandag den 29. februar 2016 med indkvartering i familieværelse med morgenmad på hotel [...] i Dubai, Forenede Arabiske Emirater i perioden 2.-3. februar 2016, i etværelses lejlighed uden pension i Auckland, New Zealand i perioden 5.-7. februar 2016, leje af motorhome i perioden 7.-27. februar 2016 og med indkvartering i Premium Room uden pension på [hotel] i Sydney, Australien.

Klageren afbestilte den 21. januar 2016, pga. sygdom, sin rejse hos bureauet.

Klageren gør gældende, at ”Afbestillingen sker så tilpas hurtigt, at der burde være rig mulighed for rejseselskabet, til at afbestille dele af rejsen. Naturligvis med henblik på refusion.”

Af klagerens ”Bekræftelse” fremgår bl.a.:

” ...

Venligst vær opmærksom på, at I ved indbetaling af depositum bekræfter at have accepteret de vilkår/bestemmelser, der fremgår af ordrebekræftelsen samt [bureauets] generelle betingelser.

...

Øvrige betingelser

[Bureauets] generelle betingelser er medsendt. Betingelserne findes også på vores hjemmeside, [www.\[bureau\].dk](http://www.[bureau].dk). Se under ”Før rejsen”, hvor du også finder en række nyttige praktiske rejseinformationer.

...”

Af bureauets ”Generelle Betingelser” fremgår endvidere:

” ...

Afbestilling

Ved afbestilling af rejsearrangementer 60 dage eller mere inden afrejsen refunderes rejsens pris, minus depositum, men plus eventuelle gebyrer fra vores samarbejdspartnere. Finder afbestillingen sted mindre end 60 dage før afrejsen, er hele rejsens pris tabt.

...”

Af klagerens ”Rejseplan” fremgår yderligere:

” ...

02-02-2016...

Afrejse 14:20 [lufthavn]...

...

07-02-2016 Afhentning...

Leje af motorhome – Kea Campervans

...

27-02-2016 Aflevering...

...”

Af motorhomeudlejningsselskabets "terms and conditions" fremgår endelig:

" ...

#### 34) Cancellations

If a bookings travel dates are amended within the cancellation fee period to be outside of the cancellation fee period and is subsequently cancelled, the cancellation fee for the original booking will apply.

Cancellation fees are as follows:

- If cancelled up to 22 days prior to pick-up:  
No Fee
- If cancelled from 21 to 7 days prior to pick-up:  
20 % of Gross Rental
- If cancelled 6 to 1 days prior to pick-up:  
50 % of Gross Rental
- If cancelled on day of pick-up or No-Show:  
100 % of Gross Rental

" ...

I mail af 21. januar 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

" ...

Jeg skal hermed bekræfte, at vi d.d. har talt sammen i telefon og at det har været nødvendigt at afbestille ovennævnte rejse til New Zealand, da [klager] har fået forbud mod at flyve. Han ligger pt. på intensiv afdeling, på et hospital i Lamezia, Italien, med en blodprop i lungen.

" ...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. februar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

" ...

Ovennævnte rejse, som vi og vores ældste barnebarn, skulle have foretaget fra den 02.02. til den 28.02.2016, måtte vi desværre aflyse, da [klager] den 19. januar blev indlagt på en Intensiv afdeling, på et hospital i Syditalien.

Den 20. januar meddeler lægerne os, at han ikke må flyve og at vores tur derfor bør aflyses.

Den 21. januar, klokken 09:52: [medrejsende] ringer på telefon XX XX XX XX og kommer i kontakt med [ansat] og fortæller at rejsen må aflyses af ovennævnte årsager.

Ligeledes den 21. januar, klokken 10:04: En mail fremsendes til xxx@[bureau].dk som bekræftelse på samtalen.

Også den 21. januar, kl. 12:33, bliver ovennævnte mail bekræftet af [medarbejder] xxx@[bureau].dk, der meddeler at rejsen vil blive afbestilt.

Den 22. januar, klokken 10:30, kvitterer [medrejsende] for ovenstående mail fra [medarbejder] og skriver samtidig "jeg formoder at du afbestiller det der kan afbestilles".

Underforstået, at der da må være noget der kan refunderes, da rejsen endnu ikke er påbegyndt, idet der er hele 12 dage til afrejse fra København og dermed 14 dage til vores ankomst til New Zealand, hvoraf leje af homecar udgør ca. halvdelen af rejsen.

Siden har vi intet hørt, bortset fra at vores forsikringsselskab har haft kontaktet jer og de under samtalen med jer får oplyst, at vi "først" har afbestilt rejsen den 26. januar. Ovennævnte, som

vi naturligvis kan bekræfte rigtigheden af, burde fortælle at den oplysning ikke er korrekt. Hvad jeres begrundelse for den usandhed kan være ved vi ikke. Den har rystet os en del og også gjort os meget usikre på, om vi alligevel skal skrinlægge vores planer om at gøre endnu et forsøg, når lægerne forhåbentlig giver [klager] lov til at flyve så langt. Det er trods alt vanvittigt mange penge at smide direkte ud af vinduet, på en tur vi meget gerne ville på og bestemt ikke havde aflyst, hvis ikke det var pga. sygdom.  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 24. maj, 25. juni og 29. juli 2016 til Ankenævnet.

Klagerens forsikringssselskab har udbetalt en erstatning på 59.533 kr., hvilket svarer til tilbagebetaling af rejsens pris for 2 personer.

Klageren kræver tilbagebetaling af yderligere 29.766 kr. således at klageren samlet opnår dækning af hele rejsens pris.

Bureauet gør i mail af 1. marts 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...  
 Jeg skal starte med at beklage hvis vores kommunikation i denne sag, har givet jer anledning til misforståelser. Dertil også hvis der har været uklarheder ifm. datoen for afbestillingen. Denne uklarhed har dog ingen betydning for sagen. Jævnfør vores generelle betingelser er hele rejsens pris tabt når afbestillingen finder sted med mindre end 60 dage til afrejse.

...  
**Afbestilling**  
 Ved afbestilling af rejsearrangementer 60 dage eller mere inden afrejsen refunderes rejsens pris, minus depositum, men plus eventuelle gebyrer fra vores samarbejdspartnere. Finder afbestillingen sted mindre end 60 dage før afrejsen, er hele rejsens pris tabt.

...  
 Derfor er der ikke et belæg for nogen refundering fra [bureauets] side i denne sag. Denne information skulle i selvfølgelig også have modtaget d. 21. januar - jeg beklager hvis dette ikke er forgået.

Det økonomiske tab ifm. aflysningen skal dækkes af jeres afbestillingsforsikring.  
 ...”

I mail af 13. juni 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...  
 Indledningsvist må [bureauet] udtrykke undren over ankenævnets anmodning om nærmere specifikation af vores underleverandørers afbestillingsregler for klagers rejse. For det fremgår af betænkningerne til lov om pakkerejser (se den vedhæftede fil), at det er muligt at fastsætte standardiserede regler for afbestilling (kap. 5 samt s. 149-152) af et bureaus rejser, baseret på en gennemsnitsbetragtning (s. 150). Lasse Hjortnæs skriver tillige i sine kommentarer til loven i Karnov, at sådanne standardiserede afbestillingsvederlag kan være baseret på normaltabsbetragtninger.

...

Derfor er individuelle underleverandørers afbestillingsregler på en enkelt given rejse vel næppe relevante, da der ikke er tale om en situation, hvor § 9, stk. 2 i lov om pakkerejser påberåbes. [Bureauet] mener derfor, at det alene bør være aftalegrundlaget der regulerer, hvilke beløb klager måtte være berettiget til at modtage ved afbestilling. Klager er før aftaleindgåelsen blevet gjort bekendt med vores generelle betingelser, hvorfor disse er at betragte som en del af aftalegrundlaget. I de generelle betingelser under punktet "afbestilling" fremgår det at:

Ved afbestilling af rejsearrangementer 60 dage eller mere inden afrejsen refunderes rejsens pris, minus depositum, men plus eventuelle gebyrer fra vores samarbejdspartnere. Finder afbestillingen sted mindre end 60 dage før afrejsen, er hele rejsens pris tabt. (...)

Det skal hertil bemærkes, at klager hverken har opponeret over eller kommenteret vores afbestillingsregler før aftalen blev indgået.

På tidspunktet for klagers afbestilling, den 21. januar 2016, er der alene 12 dage til afrejse, hvorfor hele rejsens pris er tabt.

Skulle ankenævnet mod forventning nå frem til et andet resultat, må [bureauet] gøre opmærksom på, at klager afbestiller blot 12 dage før afrejse. Denne korte tidsmæssige frist bør have en væsentlig betydning for ankenævnets vurdering.

I betænkningerne henvises der til en række betingelser (kap. 5). Det skal bemærkes at disse referencer relaterer sig til et rejsemarked anno 1992, men for hvad angår individuelt sammensatte feriearrangementer (kap. 5.3) fremhæves afbestillingsregler fra to selvstændige bureauer (FDM samt Difborg Rejser). Af disse bureauers afbestillingsregler fremgår det, at rejsens pris anses for tabt, ved afbestilling henholdsvis 29 og 14 dage før afrejse.

[Bureauet] mener derfor, at klager ikke kan finde støtte for en tilbagebetaling i forbindelse med deres afbestilling, hverken efter aftalegrundlaget eller lovens bestemmelser.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 21. juli 2016 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 21. juni 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

..."

Vi skal endnu en gang gøre opmærksom på, at vi, på trods af problemerne omkring alvorlig sygdom, handlede så hurtigt det overhovedet var muligt, ved at kontakte rejsebureauet straks det blev kendt, at vi ikke fik tilladelse til at rejse.

Som tingene har udviklet sig, er det ene og alene rejsebureauet der drager fordel af, at vi handlede så hurtigt. På os virker det utroligt grænseoverskridende, at vi gør hvad vi kan, så hurtigt og korrekt som muligt og så er rejsebureauet ene om muligheden for kompensation. Havde vi brugt vores kræfter alene på sygdommen, havde bureauet slet ikke fået nogen økonomisk fordel af "vores" arbejde.

Med hensyn til de tolv dage som bureauet nævner, så er det korrekt såvidt angår vores fly og hotelophold til og i Dubai (altså transport). Resten af arrangementet (ca. 85 % af rejsens pris), er afbestilt med mindst 14 dages varsel.

..."

I mail af 30. juni 2016 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

..."

Da min kone og jeg begge er omfattet af den samme rejseforsikring gennem [forsikrings-selskabet], fik vi hver den maximale forsikring på ca. 30.000,00 kroner. Da vores barnebarn er voksen og ikke en del af vores husstand, er han ikke dækket, medmindre han havde tegnet en selvstændig rejseforsikring. Sådan en havde han ikke, så en tredjedel af den rejse vi betalte, blev ikke erstattet af [forsikrings-selskabet]. Altså mangler vi fortsat at få dækket de 30.000,00, der svarer til hans andel af rejsen.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren, pga. sygdom, torsdag den 21. januar 2016 - 12 dage før afrejse – afbestilte sin rundrejse for 3 personer til Forenede Arabiske Emirater, New Zealand og Australien.

Ankenævnet finder, med henvisning til aftalelovens § 38 c, jf. § 36, at måtte tilsidesætte bureauets almindelige afbestillingsregler, som klageren har modtaget oplysning om i forbindelse med bureauets bekræftelse af parternes aftale, hvorefter bureauet intet vil refundere klageren, som urimelige i det foreliggende tilfælde.

Det fremgår af § 9, stk. 1 i lov om pakkerejser, at kunden kan afbestille en pakkerejse, og at arrangøren i så fald alene kan kræve et passende vederlag, der fastsættes under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Det fremgår endvidere af bemærkningerne til forslag til lov om pakkerejser, at størrelsen af det vederlag, arrangøren kan kræve, når kunden gør brug af sin afbestillingsret navnlig vil ”... afhænge af, hvilke muligheder arrangøren har for at undgå eller begrænse sit tab, f.eks. ved at sælge rejsen til anden side eller annullere forudbestillinger.” Det fremgår imidlertid også af bemærkningerne, at ”Arrangøren vil som hidtil kunne opkræve et standardiseret afbestillingsvederlag, der bygger på normaltabsbetragtninger, idet vederlaget stiger, jo senere kunden afbestiller”, og ”at parternes tabsbegrænsningspligt og erstatningspligt standardiseres.”

Bureauet kan derfor alene kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, jf. lov om pakkerejser § 9, stk. 1.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at vederlaget, bureauet kan opkræve i det konkrete tilfælde, efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til 71.440 kr. svarende til 80 % af rejsens pris.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af i alt 17.859 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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 :**

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.859 kr. til klageren [...] samt renter fra den 6. april 2016. 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 [bureauet] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand