

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0278

afsagt den 17. februar 2017

KLAGER	[K]	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Side, Tyrkiet. 27.7.-3.8.2016.	
PRIS	I alt 18.900 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende adgang til at hæve købet før afrejse i henhold til pakkerelseslovens § 9, stk. 3, som følge af forsøg på militærkup i Tyrkiet.	
KRAV	”Hele rejsens pris” Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort på 5.000 kr.	
KLAGEGEBYR	28. september 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	12. januar 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 18.900 kr. til klageren [K] samt renter fra den 28. september 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 [B] 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 26. juni 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Side, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra onsdag den 27. juli til onsdag den 3. august 2016 med indkvartering i toværelses lejlighed "[lejlighedstype]" på hotel [...]. Uden pension.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. manglende mulighed for at hæve købet før afrejse i henhold til pakkerejselovens § 9, stk. 3, som følge af forsøg på militærkup i Tyrkiet. Klageren og dennes medrejsende var derfor afsted på den bestilte rejse, men opholdte sig hele tiden på hotellet og var utrygge.

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning revideret den 16. juli 2016 fremgår bl.a.:

" ...
Sikkerhedsniveauet er ændret. Udenrigsministeriet fraråder indtil videre ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.
..."

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning revideret den 17. juli 2016 fremgår bl.a.:

" ...
Sikkerhedsniveauet er ændret tilbage til situationen før kupforsøget den 15.-16. juli, således at vi ikke længere fraråder ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage den 15. august 2016 i bureauets elektroniske klageformularbrev, som Ankenævnet ikke er i besiddelse af, og i mail af 20. september 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

" ...
Der må stå registreret hos jer, hvor mange gange vi har prøvet på at annullere vores rejse!
Men kun fået den besked fra jer, at det kunne vi ikke!!
..."

I mail af 23. september 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

" ...
Netop samme lørdag prøvede vi at afbestille vores rejse, sammen med de to andre par vi skulle rejse med, som [anden rejsekunde] prøvede.
Men [den anden rejsekunde] gik efterfølgende til Ekstra Bladet, og så kunne I godt se at hans sag var behandlet forkert, og derfor valgte I at give ham hans penge tilbage, og aflyse hans rejse.
I løbet af natten til lørdag oplyste Udenrigsministeriet først, at de frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet. Derefter meldte Udenrigsministeriet ud om lørdagen, at situationen var uafklaret, hvorefter vi afventede en ny opdatering fra Udenrigsministeriet, skriver pressechefen i

et skriftligt svar til Ekstra Bladet og tilføjer:

Det betød, at vi desværre begik en fejl ved ikke at eftergive kundens krav om at afbestille i den periode, hvor rejsevejledningen frarådede rejser. Derfor vil kunden få sine penge retur fra os, og jeg beklager meget, at kunden skulle bruge tid og kræfter på dette.

Netop det som der er skrevet, er hvad jeg informerede jeres Kundeservice om, men der var ingen hjælp at hente.

Så du skal ikke sige at: På daværende tidspunkt har udenrigsministeriets retningslinjer dog ikke frarådet rejser til Tyrkiet, hvorfor man ikke kunne annullere uden omkostning og økonomisk tab.

For det var netop det som jeg apellerede til, det var UM's anbefalinger!

...”

I mail af 11. oktober 2016 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Jeg har vedhæftet mit telefonudskrift hvor jeg har haft nogle lange samtaler med [B] d. 16.07.16, de bekræfter også i deres mail, at jeg har haft kontakt med dem den pågældende dag. [B] erkender også at der er sket en fejl, at jeg skulle have haft lov til at afbestille rejsen d. 16.07.16 efter UM's anbefalinger.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 28. november 2016 til bureauet og mail af 15. december 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort på 5.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Hele rejsens pris”.

Bureauet gør i mail af 19. september 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi beklager at I inden afrejsen ikke følte jer trygge i forhold til situationen i Tyrkiet. [B] har ligesom alle andre rejsebureauer fulgt udenrigsministeriets retningslinjer, og I dagene lige efter det mislykkedes militærkup kunne man frit afbestille/ombooke sin rejse.

...”

I mail af 20. september 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Jeg kan godt se at du har været i kontakt med vores salgsafdeling og ønsket at annullere rejsen. På daværende tidspunkt har udenrigsministeriets retningslinjer dog ikke frarådet rejser til Tyrkiet, hvorfor man ikke kunne annullere uden omkostning og økonomisk tab.

...”

I mail af 26. september 2016 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

”...
 ...”

[B] beklager mange gange at der er sket en fejl i forhold til rejsevejledningen, men ikke noget vi kan kompensere for økonomisk her efterfølgende.

I mail af 6. december 2016 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

”...
 ...”

Den 16. juli 2016 kl. 04:38 udsendte Udenrigsministeriet rejsevejledning om Tyrkiet, der som følge af situationen i landet, frarådede alle ikke-nødvendige rejser dertil.

Klager kontaktede [B] lørdag den 16. juli 2016 i forbindelse med hendes rejse til Tyrkiet med afrejse den 27. juli 2016, idet hun ønskede at afbestille denne.

I den forbindelse oplyste [B] fejlagtigt, at det kun var rejserne i den indeværende week-end, der kunne afbestilles uden omkostninger, og klager fik således ikke mulighed for at afbestille sin rejse til Tyrkiet uden omkostninger.

Allerede den 17. juli 2016 kl. 10:36 ophævede Udenrigsministeriet deres advarsel om ikke-nødvendige rejser, og situationen var således tilbage til tiden før kupforsøget den 15.–16. juli 2016.

...
 ...”

Ved klagers afrejse til Tyrkiet den 27. juli 2016 og 1 uge frem var der derfor ingen grund til bekymring over sikkerhedssituationen i landet.

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 28. og 29. november 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

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. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Det er ubestridt, at Udenrigsministeriet den 16. juli 2016 frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.

Det er endvidere ubestridt, at klageren telefonisk den 16. juli 2016 – 11 dage før afrejse - forsøgte at afbestille sin rejse i henhold til § 9, stk. 3, pga. forsøg på militærkup i Tyrkiet den 15. juli 2016.

Uanset at Udenrigsministeriet allerede den 17. juli 2016 igen ændrede rejsevejledningen, så rejser til Tyrkiet ikke længere blev frarådet, finder Ankenævnet, at bureauet har afskåret klageren fra at benytte sin ret til at kunne afbestille sin rejse i henhold til pakkerejselovens § 9, stk. 3, i det tidsrum hvor Udenrigsministeriet frarådede rejser til Tyrkiet.

På denne baggrund, og henset til at klageren var utryk på rejsemålet og derfor valgte at opholde sig på hotellet under hele rejsen, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfej-

let, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris på 18.900 kr. tilbagebetalt.

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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 18.900 kr. til klageren [K] samt renter fra den 28. september 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 [B] 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