

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0093

afsagt den 6. november 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Playa de las Américas, Tenerife. 12.3.-19.3.2017.	
PRIS	I alt 8.716 kr. (ekskl. Afbestillingsforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Bureauets annullering af rejsen.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 7.362 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 9.106 kr.	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 1.744 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	1. maj 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	21. september 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere tilbagebetaling tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. december 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Playa de las Américas, Tenerife, for 2 personer for perioden fra søndag den 12. marts til søndag den 19. marts 2017 med indkvartering i etværelses lejlighed på hotel [...]. Uden pension.

Klageren gør gældende, at hans rejse blev annulleret efter forespørgsel om, hvilke muligheder han havde, da hans medrejsende var blevet forhindret i at rejse, samt at rejsen blev videresolgt til anden side uden klageren fik alle sine penge retur.

Af klagerens "Bekræftelse af bestilling" fra bureauets mailadresse no-reply@[B].dk fremgår bl.a.:

"...

Vi skal bede dig kontrollere, at bestillingen er korrekt og at du læser rejsebestemmelserne igennem – følg blot dette link: [http://ny. \[B\].dk/information/generelle-bestemmelser.aspx](http://ny.[B].dk/information/generelle-bestemmelser.aspx).

..."

Af bureauets "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv." fremgår endvidere:

"...

Pkt. 4 – Ændring og afbestilling inden afrejse

...

2) Afbestilling

...

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

...

c) Ved afbestilling senere end 30 dage før den aftalte rejsedag og senest 7 dage før det på deltagerbeviset anførte afgangstidspunkt, har rejsebureauet ret til at beregne sig 80 % af rejsens pris, dog minimum kr. 1.500 hhv. kr. 4.000 samt evt. afbestillingsforsikring og andre gebyrer.

..."

I mail af 2. marts 2017 med emnet "Afbestilling fra [B]" fra bureauets mailadresse no-reply@[B].dk til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Vi bekræfter hermed at [...] er annulleret og håber at vi kan hjælpe med en rejse på et senere tidspunkt.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. marts 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Vi har den 5. december 2016, bestilt og betalt første rate på 3390 kr., for en rejse til Tenerife hos jer, for 2 personer, med flymad, afrejseforsikring og bus til hotellet, og som har Billetnr.

[...], med afrejse fra [by] den 12. marts 2017. Til denne rejse modtog vi senere den 5. december 2016, en mail fra jer, med vores billetter vedhæftet.

Den 8. januar 2017 betalte vi så resten så vi i alt har indbetalt 9106 dkr, og modtog de endelige billetter.

Så langt, så godt.

Desværre er min medrejsende blevet syg, og vi bliver nød til at finde ud af hvordan og hvad vi skal foretages os for at, enten få vores penge retur, eller sende nogle andre af sted på ferie.

Her gør jeg så en fejl. Den 1. marts 2017, Jeg ringer til jeres service telefon, og kommer til at tale med [medarbejder 1],(finder jeg ud af senere).

Jeg forklarer at vi skulle finde ud af, hvad og hvordan vi anmelder sygdom til den rejseforsikring som vi tegnede igennem jer. Jeg får en længere snak om hvad vi skal gøre.

Jeg får at vide at vi skal kontakte [forsikringsselskabet] og sende dem diverse papirer samt en lægeerklæring. Jeg spørger også til om det er muligt at give billetterne til nogle andre, da vi ikke er sikre på at vores rejseforsikring vil dække. Det fortæller [medarbejder 1] mig at der er mulighed for.

Desværre er [medarbejder 1] ikke den der hører efter hvad der bliver sagt til hende, og det viser sig at hun straks efter vores samtale annullerer vores billetter. Dette sker ved at, i sender en mail til mig, fra den samme mail adresse som i bruger til at sende reklamer ud fra.

Dette finder jeg først ud af efter nogle dage, da jeg har modtaget en del reklamer fra jer, sendt fra den samme mail adresse, og derfor videresender til en reklame mappe i mit mailsystem, og som jeg kun læser en gang om ugen, når og hvis jeg har tid.

Da jeg ikke forventer at modtage en MEGET vigtig mail fra jer, undersøger jeg selvfølgelig ikke om der kommer en mail den 2. marts 2017 som annullerer vores billetter.

Den 8. marts 2017, skriver til jer, for at høre om hvad vi skal gøre for at ændre navnene på vores billetter, for det er ikke lykket for os at få dækning fra vores afbestillingsforsikring, og derfor er vi nødsaget til at give vores billetter til nogle andre. [Medarbejder 2] skriver til mig at jeg skal kontakte jer pr telefon for at finde ud af det. Ikke noget om at vi ingen rejse har længere.

Så ringer jeg til jer den 9. marts 2017 for at høre mere om hvordan vi gør med at ændre navne på billetterne, og hvor jeg så får at vide at vi ikke længere har en rejse. Jeg var meget overrasket over det, og efter at jeg havde talt en tid med jeres [medarbejder 1], kunne hun godt huske at jeg først skulle have kontaktet [forsikringsselskabet] inden jeg gjorde mere. Desværre var vores rejse blevet solgt til nogle andre, så det var ikke mulighed for at vi kunne give den til nogle andre, og hun kunne ikke give os vores penge tilbage.

Det blev vi meget sure over, og bad om at komme til at tale med en der kunne tage en beslutning, og blev lovet at der var en der ringede til mig senere den dag.

Der blev så ringet til mig senere den dag, og jeg fik at vide at der ingen var, der kunne tale med mig, men at en ville ringe til mig fredag den 10. marts, hvilket jeg synes var i orden, hvis det bare først blev efter klokken 12.00, da jeg var på natarbejde og først kom hjem kl. 7.00 fredag morgen og derfor ikke vågner før.

Der var bare ingen der ringede til os. Først da jeg ringede til jer igen den 14. marts 2017, (da i jo ikke har nogen på arbejde i weekenden som kan tage en beslutning), er der en der ringer mig op. Og efter en ganske fornuftig samtale, hvor vi bliver enige om at hun vil foreslå at vi kan få et tilgodebevis, da dette ville være den bedste løsning for alle.

Senere den 14. marts 2017 sender i os en mail, nu fra en anden adresse, om at i ikke vil give os mere end 20 % af prisen på vores rejse, selv om at i allerede har solgt den igen, og derved fået betaling for den to gange!!

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 6. september 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 1.744 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 7.362 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 9.106 kr.

Bureauet gør i mail af 14. marts 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Med reference til telefonsamtale tidligere i dag kan jeg hermed oplyse, at sagen har været diskuteret med vores direktør.

Du kontakter os den 01.03.2017 og annullerer din rejse. Vi fremsender brev til dig om at din rejse er annulleret. Der går flere dage, hvor vi ikke hører fra dig, og derfor kan vi kun formode, at alt er i orden.

Så hører vi fra dig, fordi du gerne vil lave en navneændring. Rejsen er annulleret, og derfor kan det ikke lade sig gøre

Vi må fastholde, at din rejse er annulleret efter de gældende regler, og derfor kan vi ikke imødekomme dig med yderligere refusion i form af et gavekort. Vi vil naturligvis overføre de kr. 1.744,- som du er berettiget til efter de gældende regler.

...”

I brev af 12. juni 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Den 05.12.2016 køber [klageren] på vores hjemmeside en rejse til 2 personer til Tenerife med ophold på hotel [...] i 1-værelses lejlighed med balkon/terrasse i perioden 12.03.2017 til 19.03.2017. Opholdet er uden pension.

Den 01.03.2017 ringer [klageren] herind og annullere rejsen efter de gældende regler. Vi sender straks en bekræftelse på, at rejsen er annulleret.

Først den 08.03.2017 kontakter [klageren] os igen. Han har fundet ud af, at afbestillingen ikke dækker hans medrejsendes sygdom, og vil nu lave en navneændring. På det tidspunkt har rejsen været annulleret i en uge, uden [klageren] har gjort indsigelse.

Da rejsen er annulleret efter de gældende regler mere end 7 dage før afrejse, er [klageren] berettiget til at få 20% af rejsens pris tilbagebetalt. Beløbet på i alt kr. 1.744,- er overført til [klagerens] konto den 16.03.2017.

Vi må fastholde, at rejsen er annulleret her hos os i henhold til de gældende regler. Det er beklageligt, at rejseforsikringen ikke vil anerkende [klagerens] medrejsendes sygdom som gyldig grund til at annullere i henhold til den tegnede afbestillingsforsikring. Vi kan dog ikke imødekomme et krav om refusion af hele rejsens pris.

...”

Ankenævnets afgørelse

På baggrund af telefonsamtale med klageren den 1. marts 2017, annullerede bureauet klagerens rejse med afrejse den 12. marts 2017, og fremsendte den 2. marts 2017 en mail til klageren, hvor bureauet bekræftede, at klageren havde afbestilt rejsen.

Klageren har ikke bestridt, at han modtog mailen af 2. marts 2017 fra bureauet, men har anført, at han ikke læste den, da han gik ud fra, at der var tale om en reklame.

Da klageren ikke reagerede på bureauets mail af 2. marts 2017 med emnet: "Afbestilling fra [B]", hvor annulleringen bekræftedes, og først den 8. marts 2017 kontaktede bureauet for at foretage navneændring på billetten, finder Ankenævnet, at bureauet med rette har kunnet forvente, at klageren havde annulleret rejsen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med aftalens indgåelse havde modtaget bureauets "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv.", herunder bureauets betingelser vedrørende afbestilling af rejsen jf. herved lov om pakkerejser § 6, stk. 1.

Af pakkerejselovens § 9, stk. 1, fremgår, 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.

På denne baggrund, hvor klageren afbestilte rejsen 11 dage før afrejse, finder Ankenævnet, at vederlaget, bureauet kan opkræve i det konkrete tilfælde, efter en samlet vurdering, passende kan fastsættes til det af bureauet opkrævede vederlag på i alt 6.972 kr., svarende til 80 % af rejsens pris.

Da klageren 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 :

Klagerens krav om yderligere tilbagebetaling tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand