

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0128

afsagt den 29. september 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse. Hawaii og Californien, USA. 4.7.-26.7.2017.	
PRIS	I alt 46.880 kr. (inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af depositum ved afbestilling af rejsen.	
KRAV	Tilbagebetaling af depositum på 16.500 kr. subsidiært 7.600 kr.	
KLAGEGEBYR	12. juni 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	6. september 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 15. december 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse til Hawaii og Californien, USA, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 4. juli til onsdag den 26. juli 2017 med indkvartering og forplejning i henhold til rejseplanen samt billeje.

Den 1. maj 2017 afbestilte klageren sin rejse hos bureauet. Klageren havde på dette tidspunkt indbetalt depositum på 16.500 kr.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”I forbindelse med afbestilling nægter udbyder at refundere nogen del af depositum.”

Af klagerens ”Ordrebekræftelse” fremgår bl.a.:

” ...
 Efter udstedelse af flybilletterne kan de hverken ændres eller refunderes.
 ...
 4 nætter på [hotel ...] i værelse med havudsigt og 8.900,00
 king size seng – Dette er betalt den 15. dec og kan herefter
 ikke refunderes.
 ...
 Depositum 16.500,00 bedes indbetalt inden d. 15/12-2016
 ...”

Af bureauets almindelige betingelser for pakkerejser fremgår blandt andet:

” ...
 4. Depositum og restbetaling
 Depositum udgør 20 % af rejsens pris, dog mindst kr. 1.500 pr. person. I tilfælde, hvor flyselskabet kræver tidlig udstedelse af flybilletten, kan depositum være højere.
 ...
 Depositum refunderes ikke ved senere afbestilling.
 ...
 15. Fortrydelsesret og afbestilling
 ...
 Kunden kan afbestille pakkerejsen efter følgende standardregler, medmindre [B] senest ved aftalens indgåelse skriftligt har oplyst andre konkrete vilkår: Ved afbestilling senest 61 dage før afrejsedagen tilbagebetaler [B] kunden det indbetalte beløb med fradrag af et gebyr svarende til det betalte depositum. Sker afbestilling senere end 61 dage før afrejsen, har [B] ret til at beregne sig den totale pris for rejsen i afbestillingsgebyr.
 ...”

I mail af 1. maj 2017 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...
 På grund af helbredsmæssige ændringer kan vi desværre ikke gennemføre vores meget imøde-

sete tur. Jeg skal derfor beklageligvis anmode dig om at annullere de foretagne bestillinger og refunderet i det omfang, der er mulighed herfor.

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 1. maj 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Ved afbestilling kan [B] beholde hele det erlagte depositum, hvis [Bs] afbestillingsret overfor tredjemand er begrænset, jf. Pakkerejselovens par. 9, stk. 2. Ifølge ordrebekræftelsen er [Bs] afbestillingsret alene begrænset overfor [hotel ...]. [B] kan således alene beholde kr. 8.900.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 22. juni, 3. og 28. august 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af depositum på 16.500 kr. subsidiært 7.600 kr.

Bureauet gør i mail af 5. maj 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Pakkerejseloven er naturligvis gældende for dette køb, og [Bs] almindelige betingelser er udarbejdet sådan, at de efterlever alle lovens krav, også for så vidt angår reglerne i lovens § 9 vedrørende reglerne for afbestilling. I § 9 stk. 1 fremgår følgende; Kunden kan afbestille en pakkerejse. Afbestiller kunden pakkerejsen, kan arrangøren alene kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Der er her tale om et vederlag, der kan fastsættes som et standardiseret vederlag uafhængig af det enkelte køb og det er netop denne bestemmelse, der giver adgang til at have et fast standardiseret afbestillingsvederlag i [Bs] almindelige betingelser, således som de fremgår af pkt. 15.

Din henvisning til lovens § 9 stk. 2 er en anden situation, idet den forudsætter, at man i det konkrete køb for hele eller dele af pakkerejsen har fraveget de standardiserede afbestillingsvilkår som følge af særlige restriktioner/vilkår hos [Bs] underleverandør.

I dit køb er der tale om en fravigelse fra de almindelige betingelser for en enkelt ydelse, nemlig købet af de 4 nætter på [hotel ...], hvor det netop fremgår af fakturaen, at lige præcis denne del er betalt den 15. december og herefter ikke kan refunderes.

For rejsens øvrige delelementer er der ikke anført særlige restriktioner eller vilkår og for disse gælder således de almindelige afbestillingsvilkår i pkt. 15.

Eftersom de almindelige vilkår netop med baggrund i § 9 stk. 1 er gjort standardiserede, er de uafhængige af underleverandørernes vilkår for den konkrete pakkerejse.

Det er netop på denne baggrund, at vi har foretaget opgørelsen i forbindelse med vederlaget for din afbestilling. Depositum udgør 20 % af rejsens pris som beskrevet i de almindelige betingelsers pkt. 4, og hertil kommer så den allerede foretagne betaling på [hotel ...], der netop i aftalen er beskrevet som en ikke refunderbar ydelse grundet hotellets særlige vilkår.

På den baggrund er opkrævningen helt i overensstemmelse med pakkerejselovens regler.

...”

I mail af 16. august 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Vi har i denne sag, afvist at tilbagebetale hele, eller dele af kundens depositum med henvisning til vores almindelige betingelser, samt med henvisning til, at dele af pakkerejsen har fraveget de standardiserede afbestillingsvilkår, idet hotelopholdet på [hotel ...] ikke kunne refunderes.

Dette fremgik både af ordrebekræftelse, samt faktura fremsendt til kunden pr. mail den 15. december 2016.

Desuden blev kundens flybilletter udstedt den 25. januar, og på vores faktura fremgår at: "Efter udstedelse af flybilletterne kan de hverken ændres eller refunderes".

Idet der var tale om en helt skræddersyet rejse, findes der ikke udbudsmateriale vedr. denne.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren den 1. maj 2017 - 64 dage før afrejse – afbestilte sin rejse.

Klageren havde den 15. december 2016 betalt depositum på 16.500 kr.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med aftalens indgåelse havde modtaget bureauets ”Almindelige betingelser for pakkerejser”, 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. Af stk. 2 i samme bestemmelse fremgår endvidere, at afbestillingsretten efter stk. 1 kan begrænses eller afviges i aftalen, hvis arrangørens afbestillingsret over for tredjemand er begrænset.

Ankenævnet finder, at bureauet på bestillingstidspunktet tilstrækkeligt tydeligt har gjort klageren opmærksom på, at der for den bestilte rejse – konkret for det ene hotel – gjaldt særlige vilkår, som medførte, at hotelbookingen ikke var refunderbar, og at bureauet har godtgjort, at hotelbookingen ikke var refunderbar hos underleverandøren. Beløbet for dette hotel udgør 8.900 kr.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at vederlaget, bureauet kan opkræve i det konkrete tilfælde, efter en samlet vurdering, passende kan fastsættes til det af bureauet opkrævede depositum på i alt 16.500 kr. hvori indgår beløbet, hvor bureauets afbestillingsret over for tredjemand var begrænset.

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 tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand