

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0179

afsagt den 22. maj 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Koncertrejse. London, England. 30.6.-2.7.2017.	
PRIS	I alt 12.207,97 kr. (inkl. administrationsgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. aflysning af koncert, som var rejsens hovedformål. Utilfredsstillende service fra bureauet.	
KRAV	”11.998 kr. + 2 x 699 kr. (fly) + 271,64 GBP (fly) + 273,32 GBP (forplejning)” Bureauets underleverandør har tilbudt refundering af koncertbilletterne til klageren. Bureauet har indsat 500 credits pr. person, i alt 1.000 credits på klagerens profil.	
KLAGEGEBYR	3. august 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	8. marts 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 12.208 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. august 2017. 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 25. april 2017 på bureauets hjemmeside to værdibeviser til en koncertrejse til London, England, for 2 personer for perioden fra fredag den 30. juni til søndag den 2. juli 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel]. Med morgenbuffet og ”Pitch View VIP siddeplads”-billetter til Adeles koncert på Wembley Stadium lørdag den 1. juli 2017.

Klageren indløste samme dag værdibeviserne hos bureauets underleverandør.

Klageren gør gældende, at ”Formålet med rejsen var at se Adele på Wembley lørdag d. 1. juli om aftenen. Koncerten blev aflyst af Adele lørdag morgen. Vi havde ingen andre intentioner om at tage til London end for at se den koncert.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Oplev Adele live på Wembley Stadium. Flere datoer i juni/juli inkl. 2 nætter på 4★ hotel ved Tower Bridge

...

Aftalepart:

[Underleverandør]...

Den engelske soul- og jazzsangerinde Adele har siden 2008 taget verden med storm og imponeret med sin utrolige og kraftfulde sangstemme.

Med dagens [...] deal kan I få en musikoplevelse udover det sædvanlige og opleve den prisbelønnede sangerinde live, når hun holder koncert den 28. juni, 29. juni, 01. juli og 02. juli på det legendariske Wembley Stadium – rygter siger, at hun faktisk synger endnu bedre live.

Adeles første album "19" solgte på verdensplan mere end 2.200.000 eksemplarer og siden da, har succesen bare fortsat for den smukke sangerinde, som bl.a. har vundet en Grammy Award for "Bedste nye kunstner" og "Bedste kvindelige pop vokal performance".

I 2011 udgav Adele albummet "21" med kæmpehittet "Rolling in the Deep", som strøg ind på førstepladsen på Bill board Hot 100 listen. I november sidste år udkom hendes tredje album "25", som bl.a. indeholder de populære hits som "Hello" og "When we were Young".

Udover koncertoplevelsen med Adele nyder I også 2 nætter på det 4* [hotel], som har en fantastisk beliggenhed mellem Themsen og St. Katharine Docks. Fra hotellet er der ligeledes en enestående udsigt over ikoniske Tower Bridge.

I indlogeres i et moderne dobbeltværelse med skrivebord og fladskærms-tv med Freeview-kanaler. Morgenbuffet er inkluderet og nydes i hotellets restaurant, som også serverer moderne fusionsretter.

Hotellets ideelle placering giver jer det bedste udgangspunkt for at opleve London. Kun 8 minutters gang fra hotellet ligger undergrundsstationen Tower Hill, som med gode forbindelser bringer jer til det centrale London og West End på blot 20 minutter.

Har I aldrig været i London før, er det oplagt at besøge klassiske attraktioner som Big Ben, Westminster Abbey, Tower of London eller St. Paul's Cathedral. I kan også prøve det 135 meter høje pariserhjul, London Eye, der befinder sig mellem Waterloo og Westminster Bridge og byder på en fantastisk udsigt over hele det centrale London.

...”

Af bureauets ”Handelsbetingelser for [bureauet]” fremgår endvidere:

”...

På [bureau].dk kan du som kunde købe værdibeviser til varer og tjenesteydelser fra vore mange samarbejdspartnere/udbydere.

...

Det er samarbejdspartneren, og ikke [bureauet], der leverer de varer eller tjenesteydelser, som et af [bureauets] samarbejdspartneres udstedt værdibevis eller ordrebekræftelse (kvittering) giver adgang til. [Bureauet] er således at regne for et annoncemedium, der alene formidler kontakt mellem dig som forbruger og samarbejdspartneren/leverandøren.

...”

I mail af 3. juli 2017 til klageren anfører bureauets underleverandør bl.a.:

”...

Last weekend you had planned a visit to the Adele concert at London Wembley Arena. We had organized the tickets on your behalf for this event.

Unfortunately on early Saturday the artist and the event organizer cancelled both events on Saturday, July 1st and Sunday, July 2nd due to illness of the Artist.

The event organizer meanwhile advised, that all ticket prices will be refunded. In order for us to process the refund to you, we kindly ask you to provide us with your bank details.

We also would like to ask you to forward the original tickets to the following address so we can process the payment:

[...]

At this stage it is not known whether the concert will be rescheduled at a different time.

We are very sorry, that you couldn't visit concert, however, the cancellation through the artist and the event organizer is beyond our control. We hope you were still able to enjoy your trip to London, the exciting capital of the U.K.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. juli 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi købte i april 2017 to [...] Deals til koncert med Adele i London. Som I muligvis er bekendt med, så blev koncerten aflyst dagen efter vi var kommet til London.

For disse 2 billetter, som var en pakkerejse bestående af hotel og koncert billetter, har vi betalt 11.998 kr.

...

Vi har fået en mail fra det tyske rejseselskab, som rent faktisk stod for arrangementet. De vil have de originale billetter tilsendt og vil refundere koncertbilletprisen.

Jeg har ikke tænkt mig at sende billetterne til Tyskland, da de kan forsvinde i posten.

Desuden mener vi ikke det er rimeligt, at de kun vil refundere billetten og ikke hotellet.

Rejsens formål var at se Adele og ikke at besøge London.

Desuden har vi haft udgifter til fly og forplejning i de 2 dage vi var strandet i London.

Rejseudgifterne for flyene alene er derudover:

2 x 649 kr til London med [flyselskab]
og 271,64 GBP med [flyselskab] fra London til [hjemkomstlufthavn].
Dette kan jeg selvfølgelig sende kvitteringer på.
Vi regner med at få refunderet samtlige udgifter, da vi ikke har fået den vare vi har betalt for.
..."

I mail af 17. juli 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...
Jeg har nu fået set på dit tilbud og kan ikke acceptere det. Jeg vil ikke begynde at arbejde med en udenlandsk virksomhed, da jeg har købt et produkt i en dansk virksomhed.
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. februar 2018 til Ankenævnet.

Bureauets underleverandør har tilbudt refundering af koncertbilletterne til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har indsat 500 credits pr. person, i alt 1.000 credits på klagerens profil, men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "11.998 kr. + 2 x 699 kr. (fly) + 271,64 GBP (fly) + 273,32 GBP (forplejning)".

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

"...
Vi har talt med [samarbejdspartner], der har stået for jeres rejse. [Samarbejdspartner] oplyser, som I også selv nævner, at de har sendt jer en mail vedr. refundering af selve koncertbilletterne. I skal blot følge instruktionerne i denne mail, og så vil de refundere beløbet til jer.
Da [samarbejdspartner] først fik kendskab til aflysningen lørdag, altså efter I ankom til hotellet, og havde haft den første overnatning, kan de desværre ikke imødekomme jeres krav om yderligere refundering.
Da vi hos [bureauet] sagtens kan forstå at det er en uheldig oplevelse, vil vi gerne hjælpe med en kompensation for at gøre jeres minde om en weekend i London mere behagelig, og vi kan tilbyde jer 500 credits pr. person. Disse credits vil blive sat ind som et tilgodehavende på din profil.
Vi vil gerne igen beklage denne situation omkring den aflyste koncert.
..."

I mail af 30. januar 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"...
Ifølge pakkerejseloven § 2 er en pakkerejse består af en kombination af mindst to af følgende elementer: transport, indkvartering eller "anden turistmæssig ydelse, der ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering, men som udgør en væsentlig del af pakkerejsen". Ved afgørelsen af, om ydelsen udgør en væsentlig del af pakkerejsen, må der lægges vægt på, om

prisen for den pågældende ydelse udgør et vigtigt element i pakkerejsens samlede pris, og om opholdet eller transporten primært tager sigte på den specielle turistmæssige ydelse.

I konkrete sag er der tale om en "pakkelsejning", hvor [klageren] både køber en tur til London med koncertbilletter til en Adele-koncert. Denne koncert bliver aflyst, fordi kunstneren, Adele, uheldigvis bliver syg. Hertil skal det anføres, at det ikke har været muligt at beskytte kunden over for denne uforudsigelige hændelse, at Adele bliver syg.

Pakkerejseloven § 18 bestemmer, at hvis en pakkerejse er mangelfuld, da kan kunden kræve, at arrangøren afhjælper manglen, medmindre dette vil påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe. Hertil skal det nævnes, at det er ikke nødvendigt, at arrangøren selv afhjælper manglen, blot manglen udbedres, uden at kunden skal betale for det.

Kunden kan forlange enhver mangel udbedret, medmindre det godtgøres, at arrangørens byrde herved ikke står i rimeligt forhold til kundens interesse i afhjælpning. En mindre mangel kan således ikke kræves afhjulpet, hvis udbedringen vil være meget dyr. Udbedringsomkostningen er dog ikke nødvendigvis uforholdsmæssig, blot fordi den beløbsmæssigt overstiger den værdiforringelse, manglen medfører. I og med at kunden er blevet tilbagebetalt for selve koncerten af koncertarrangørerne, er manglen i denne konkrete sag altså blevet afhjulpet på behørig vis.

Som det fremgår af pakkerejselovens § 20, kan kunden dog også forlange enhver mangel udbedret, medmindre det godtgøres, at arrangørens byrde herved ikke står i rimeligt forhold til kundens interesse i afhjælpning. En mindre mangel kan således ikke kræves afhjulpet, hvis udbedringen vil være meget dyr. Udbedringsomkostningen er dog ikke nødvendigvis uforholdsmæssig, blot fordi den beløbsmæssigt overstiger den værdiforringelse, manglen medfører. Til denne lovregulering skal det anføres, at kunden i konkrete sag allerede har fået erstattet koncertbilletterne. Derfor mener vi altså også at manglen, som [klageren] klager over er udbedret i lovens forstand. Der har eftersignede ikke været nogle mangler med selve flyrejsen, hvorfor [bureauet] selvfølgelig ikke skal betale kunden tilbage for flybilletterne. [Klageren] har altså fået den ubeklagelige flyrejse til London, som [klageren] også har betalt for da hun købte "pakkelsejningen" med både koncert og flybilletter. Der er således kun en mangel ved koncerten, og denne har [klageren] modtaget betaling for, og [bureauet] har derfor opfyldt sine forpligtelser herfor.

[Bureauet] - herunder [...] - mener altså i konkrete sag at have gjort al hvad der står i vores magt til at hjælpe [klageren], og modsiger sig derfor den klage, som hun har indgivet for jer i Pakkerejse-Ankenævnet. I og med at det er en uheldig situation, at [klageren] er havnet i, og [bureauet] udmærket anerkender dette, har vi ud over tilbagebetalingen af selv koncertbilletterten, ydermere givet 500 credits pr. person, som er blevet sat ind som tilgodehavende på klagers profil på [bureauets] hjemmeside. Dette er [klageren] også blevet gjort bekendt med, jf. bilag [...]. Vi mener derfor ikke at, vi kan gøre mere i denne sag.

..."

Klageren har i mail af 6. februar 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

"...

For det første har jeg ikke fået pengene tilbage fra koncert billetterne. Jeg har handlet med [bureauet] og ikke med et tysk rejsebureau. Jeg er fra jeres side blevet frarådet at sende de originale billetter til et tysk firma. Billetterne er stadig hos mig. Til gengæld har jeg sendt en kopi af billetterne til [bureauet] d. 9/8-2017 til [bureauets medarbejder]. Hun skriver tilbage at hun vil hjælpe med at skaffe pengene. Og så hører jeg ikke mere fra hende. Jeg har ikke tænkt mig

at sende billetterne til et tysk firma, da de for det første kan forsvinde i posten og for det andet vil det koste yderligere, hvis jeg skal sende dem anbefalet. Jeg har telefonisk gjort opmærksom på, at jeg kan komme og aflevere dem personligt hos [bureauet], hvis jeg får en skriftlig kvittering på at de er modtaget.

For det andet lyder det som om [bureauet] mener det er en pakke rejse med koncert billetter og flyrejse, de har solgt mig. Det er det ikke. Det er koncert billetter og hotel ophold. Flybilletterne har jeg selv købt. Jeg er fra starten blevet gjort opmærksom på fra jeres side, at jeg nok ikke skal gøre mig forhåbninger om at få pengene tilbage fra flybilletterne. Men hotel opholdet + fortæring i London er rimeligt, da vi kun tog på den London tur for at høre Adele.

For det 3. blev jeg i telefonen gjort opmærksom på at jeg kunne få 500 credits per person som "plaster" på såret. Dette tilbud afslog jeg, da jeg ikke har tænkt mig at handle med [bureauet] igen. Så jeg anede ikke at de havde sat disse point på min konto. Jeg ved i øvrigt heller ikke af, at jeg har en konto hos [bureauet].

...

Bureauet har i mail af 22. februar 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

Den tjenesteydelse, som klagers værdibevis giver adgang til, leveres af [bureauets] samarbejdspartner. [Bureauet] er at regne for et annoncemedia, der alene formidler tilbud og kontakt mellem forbruger og leverandør. Ud over køb af værdibevis, foregår alt hos [bureauets] samarbejdspartnere. Dette fremgår også tydeligt af klagers værdibevis (vedhæftet af klager) samt [bureauets] handelsbetingelser (vedhæftet af klager).

Klager har købt en deal ved [bureauet], der indeholdt koncertbilletter til en koncert med Adele på Wembley Stadium i London samt 2 overnatninger på et hotel. Fly/transport var ikke en del af den deal, klager købte. Det er [bureauets] [samarbejdspartner], der er udbyder af den af klager købte deal. I foreliggende sag blev koncerten med Adele aflyst på dagen for koncertens afholdelse. Først og fremmest vil [bureauet] gerne anføre

- at klager var indlogeret på hotellet og havde haft første overnatning, da koncerten blev aflyst, hvorfor denne del af dealen ikke kan refunderes.
- at fly/transport er uden for dealen, hvorfor hverken [bureauet] eller [bureauets] samarbejdspartner er ansvarlig for refundering af denne.

Det er [bureauets] forståelse, at [samarbejdspartner] har tilbudt klager refundering for koncertbilletterne, mod at klager sender en kopi af hendes billetter som bevis for købet. At klager ikke vil imødekomme [samarbejdspartnerens] instruktioner, kan ikke komme [bureauet] til last. Igen må [bureauet] understrege, at det er [samarbejdspartner], der er den reelle sælger og som udgangspunkt er ansvarlig for opfyldelsen af aftalen, hvorfor [bureauets] igen må henvise klager til [samarbejdspartner] med henblik på at finde en løsning.

[Bureauet] beklager selvfølgelig, at klager har haft en dårlig oplevelse, hvilket også var grunden til at [bureauet] tilbød klager 500 credits. Det er dog [bureauets] klare opfattelse, at [bureauet] ikke er ansvarlig for at skulle refundere klagers rejse.

...”

Ankenævnets afgørelse

Bureauets handelsbetingelser om, at ”Det er samarbejdspartneren, og ikke [bureauet], der leverer de varer eller tjenesteydelser, som et af [bureauets] samarbejdspartneres udstedt værdibevis eller ordre-bekræftelse (kvittering) giver adgang til. [Bureauet] er således at regne for et annoncemedium, der alene formidler kontakt mellem dig som forbruger og samarbejdspartneren/leverandøren.” er ikke inden aftaleindgåelsen blevet individuelt forhandlet med klageren, og er i øvrigt i det konkrete tilfælde ikke anført på en sådan fremhævet måde, at klageren derved er blevet gjort tydeligt opmærksom på, at [samarbejdspartner] er hendes aftalepart med den følge, at krav udelukkende kan fremsættes overfor [samarbejdspartner].

På denne baggrund finder Ankenævnet, at [bureauet] må anses for at være klagerens aftalepart.

Ankenævnet lægger til grund, at koncerten med Adele på Wembley Stadium lørdag den 1. juli 2017 blev aflyst pga. sygdom.

På denne baggrund, og henset til at hovedformålet med rejsen var at overvære koncerten, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 12.208 kr.

Efter Ankenævnets opfattelse må aflysningen om morgenen på dagen for koncerten på grund af sygdom anses for en force majeure lignende situation omfattet af § 17, stk. 1, nr. 4, i lov om pakke-rejser.

Ankenævnet finder herefter, at bureauet ikke kan gøres erstatningsansvarlige for klagerens merudgifter, når disse er en følge af udefrakommende omstændigheder, som arrangøren eller nogen, arrangøren er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav om erstatning af merudgifter.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren ikke benytter samt at bureauet annullerer de af bureauet indsatte credits på klagerens konto.

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 12.208 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. august 2017. 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