

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3622

afsagt den 8. februar 2021

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	Detur Denmark ApS	
REJSEMÅL	Side, Tyrkiet. 7.6.-14.6.2020.	
PRIS	I alt 7.843 kr. (Inkl. indtjekket bagage)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved rejsearrangørens opsigelse af aftalen om pakkerejsen.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 7.843 kr.	
KLAGEGEBYR	22. september 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	14. januar 2021	

Ankenævnets afgørelse

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.843 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 12. juni 2020. 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 Detur Denmark ApS 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 13. februar 2020 en rejse til Side, Tyrkiet, for to personer for perioden fra søndag den 7. juni til søndag den 14. juni 2020 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Sun Club Side. Med All Inclusive.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt rejsens pris som følge af at rejsen blev ”aflyst af Detur pga. corona”.

I mail af 29. maj 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Grundet den aktuelle situation i forbindelse med Coronavirus, har Udenrigsministeriet besluttet at fraråde alle ikke-nødvendige rejser.

Da du skal rejse med os, indenfor de næste uger, skal vi derfor oplyse, at din rejse desværre er aflyst.

I den forbindelse har du følgende valgmuligheder:

...

3. Du kan naturligvis også hæve købet mod fuld refundering (dog fratrækkes beløbet til eventuelt indbetalt afbestillingsforsikring)

...”

I mail af 30. maj 2020 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Vi vil gerne annullere vor køb af denne rejse. Og ønsker at få tilbagebetalt vores penge.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. juli 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Kan I oplyse mig om, hvornår jeg kan forvente at få vores penge retur?

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 7. juli, 31. august, 2., 8., 14. september, 28. oktober, 2., 16. og 26. november 2020 til rejsearrangøren og mail af 24. oktober 2020 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 7.843 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 7. juli 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Udenrigsministeriet ændrede sin rejsevejledning henholdsvis den 11/3+13/3+9/5+29/5 Vi arbejder på højtryk og tilbagebetaler i kronologisk rækkefølge. Det vil sige, at vi starter med de første annulleringer/ændringer jf. udenrigsministeriets ændringer af rejsevejledning, og bevæger os frem i tid derfra. Vi tager udgangspunkt i den dato, man har modtaget sin bekræftelse på ændring/annullering fra os.

Dermed kan der gå op til 90 dage, før din rejse bliver refunderet fra det tidspunkt, du kontaktede os med ønske om tilbagebetaling. Derfor må vi bede om fortsat tålmodighed i denne ekstra ordinære situation, som vi alle står i og håber på din forståelse.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 7. juli, 1., 10., 14. september, 7. oktober 2020 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 5. januar 2021 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 3. december 2020.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

Ankenævnets afgørelse

Da den indklagede rejsearrangør har aflyst den bestilte rejse, uden at dette skyldes klagerens forhold, har klageren krav på at få tilbagebetalt det fulde indbetalte beløb for rejsen, i alt 7.843 kr.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren hverken har overholdt sine pligter efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer til at tilbagebetale klageren det fulde indbetalte beløb senest 14 dage efter opsigelsen, eller - som følge af den opståede Covid-19 situation - på et senere tidspunkt har tilbagebetalt beløbet.

Det bemærkes endvidere, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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:

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.843 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 12. juni 2020. 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 Detur Denmark ApS 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