

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3633

afsagt den 8. februar 2021

KLAGER	[K]	(4 personer)
REJSEARRANGØR	Detur Denmark ApS	
REJSEMÅL	Side, Tyrkiet. 3.4.-10.4.2020.	
PRIS	I alt 16.984 kr. (inkl. indtjekket bagage)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved rejsearrangørens opsigelse af aftalen om pakkerejsen.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 16.984 kr.	
KLAGEGEBYR	24. september 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	5. januar 2021	

Ankenævnets afgørelse

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.984 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. marts 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 14. februar 2020 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Side, Tyrkiet, for fire personer for perioden fra fredag den 3. april til fredag den 10. april 2020 med indkvartering i to dobbeltværelser på hotel Iz Flower Side Beach. Med All Inclusive.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at ”rejsearrangøren kan ikke gennemføre rejsen på bestilte dato, uden begrundelse.”

I mail af 10. marts 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Vi skal oplyse, at din kommende rejse fra [by] til Antalya desværre ikke kan gennemføres på den bestilte dato.

I den forbindelse kan vi tilbyde følgende muligheder:

...

4. Du kan naturligvis også hæve købet mod fuld refundering.

Hvis du vælger dette, bedes du fremsende dine kontoplysninger.

...”

I mail af 10. marts 2020 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Jeg vil gerne vælge nr. 4. Hæve købet mod fuld refundering på 16984kr.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 24. marts 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg skriver igen, da der nu er gået 14 dage siden, at vores rejse er blevet aflyst og jeg stadig ikke har modtaget mine penge.

Jeg vil høre om det er pga. travlheden i forbindelse med corona-virus eller om der er en anden grund??

...”

Klageren har yderligere rykket for tilbagebetalingen i mails af 20. april, 7., 18., 26. maj, 22. juni 2020 og udateret mail til rejsearrangøren.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 16.984 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 24. marts 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vedrørende din annullerede rejse kan vi nu give en opdatering på, hvordan forløbet med tilbagebetaling vil være.

Folketinget har vedtaget en økonomisk hjælpepakke til rejsebureauer i Danmark i forbindelse med aflyste rejser under coronakrisen. Det vil tage 1 uge til 2 uger, inden vi kender detaljerne, og indtil vi ved, hvordan tilbagebetalingerne skal foregå i praksis.

Du behøver dermed ikke at bekymre dig. Din rejse bliver refunderet.

Pga. den nye hjælpepakke og den ekstraordinære situation vil refunderingen dog tage længere tid, end vi først havde regnet med.

Hver dag arbejder vi på højtryk for at tage hånd om vores gæster. Vi følger naturligvis de nye tiltag tæt. Så snart vi har mere information, vender vi tilbage til jer.

...”

I mail af 20. maj 2020 til klageren gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi beklager, at vi ikke kan efterleve vores normale tilbagebetalingsfrist på 7 dage.

Situationen er helt ekstraordinær og uden fortilfælde. Reglen om tilbagebetaling inden for 14 dage er derfor midlertidigt suspenderet.

Regeringen arbejder forsat på en hjælpepakke til rejsebranchen, de endelige vilkår er dog endnu ikke godkendt. Se evt. mere på Rejsegarantifondens hjemmeside:

<https://www.rejsegarantifonden.dk/covid-19-info/>

Vi arbejder samtidig på at finde en helhedsløsning, der imødekommer alle kunder, så godt vi kan. Derfor beder vi om forsat tålmodighed og beklager den længere ekspediti-
onstid.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i udaterede mails og mails af 26. maj og 23. juni 2020 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 17. december 2020 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 27. november 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 og betalte rejse, uden at dette skyldes klagerens forhold, har klageren krav på at få tilbagebetalt det fulde indbetalte beløb for rejsen, i alt 16.984 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 16.984 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. marts 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