

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3642

afsagt den 8. februar 2021

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(1 person)
REJSEARRANGØR	Detur Denmark ApS	
REJSEMÅL	Golfrejse. Belek, Tyrkiet. 17.4.-24.4.2020.	
PRIS	I alt 8.400 kr. (inkl. indtjekket bagage og golfbag)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved rejsearrangørens opsigelse af aftalen om pakkerejsen.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 8.400 kr.	
KLAGEGEBYR	23. september 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	14. januar 2021	

Ankenævnets afgørelse

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.400 kr. til klageren [person1] 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 15. juli 2019 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en golfrejse til Belek, Tyrkiet, for en person for perioden fra fredag den 17. april til fredag den 24. april 2020 med indkvartering i enkeltværelse på hotel Kaya Belek. Med All Inclusive og fire runder golf.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at ”Detur har 10.3.20 oplyst mig om at vores rejse med udrejse 17.4.20 ikke kunne gennemføres. Bedt om mine penge 11.3.20 men intet sket efter 6 måneder.”

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

”...

Vi skal oplyse, at din kommende rejse fra Aalborg 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.

...”

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

”...

Returnere rejse til Tyrkiet som skrevet til mig reservation nr. [...] og konto nr pengene sendes til regn r [...] og konto nr [...] tak.

...”

Klagerens medrejsende har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. marts 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi vil gerne rykke for tilbagebetaling af vores penge.

For ikke at bombardere jer med mails og telefonopringninger, er vi i gruppen enige om, at vi holder kontakten til jer, så vi håber I kan give os en brugbar besked som vi kan bringe videre.

Det er nu 21 dage siden, I fortalte os, at vores rejse desværre ikke kunne gennemføres - DET VAR JER DER AFLYSTE DEN - og at vi ville modtage pengene retur inden for 7 dage. Senere ændrede i dette til 14, dage - men det er jo også overskredet nu.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 12. juni 2020 til rejsearrangøren.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 8.400 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 17. juni 2020 til klagerens medrejsende bl.a. gældende:

”...

Udenrigsministeriet ændrede sin rejsevejledning henholdsvis den 11/3+13/3+9/5+29/5. Vi arbejder på højtryk og gør vores yderste for at de af vores kunder, der ønsker at annullere eller ombooke deres rejse, får deres sag behandlet hurtigst muligt.

Der kan derfor gå op til 50-60 dage, før din rejse bliver refunderet.

Vi må derfor bede om fortsat tålmodighed i denne ekstraordinære situation, som vi alle står i, samt håber på din forståelse. Vi forsikrer dig om, at din indbetaling vil blive refunderet.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i udateret mail 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 4. 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 og betalte rejse, uden at dette skyldes klagerens forhold, har klageren krav på at få tilbagebetalt det fulde indbetalte beløb for rejsen, i alt 8.400 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 8.400 kr. til klageren [person1] 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